

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2014 til 2016



September 2014

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer

INDHOLDFORTEGNELSE

1 Studieordningens indhold.....	5
UDDANNELSENS FÆLLESDel	5
2 Uddannelsens formål og profil	5
2.1 Uddannelsens formål	5
2.2 Kompetenceprofil	5
2.3 Titulatur	6
3 Uddannelsens varighed, struktur og indhold	6
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points	6
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 Servicebranchen.....	11
4.2.1 Branchekompetence.....	12
4.2.2 Service Design.....	12
4.2.3 Servicejura	13
4.3 Organisationsudvikling	13
4.3.1 Ledelse & projektledelse	14
4.3.2 Organisation & HR.....	15
4.4 Planlægning.....	15
4.4.1 Forretningsudvikling.....	15
4.4.1.1 Kreativitet & innovation	16
4.4.1.2 Strategi & forretningsplan	16
4.4.1.3 Servicemarketing & trends	17
4.4.2 Serviceøkonomi.....	18
4.4.2.1 Erhvervsøkonomi	18
4.4.2.2 Global serviceøkonomi.....	19
4.5 Kommunikation	19
4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk	20
4.5.2 Interkulturel kompetence (undervises på engelsk)	21
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.....	26
7. Meritering.....	26
7.1 Horisontal meritering - overflytning.....	27
7.2 Vertikal meritering	27
7.2.1 Indland.....	27
7.2.2 Udland	27
7.3 Merit for uddannelseselementer	28
8. Retsgrundlag	28
8.1 Uddannelsens adgangskrav.....	28
8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	29
8.3 Uddannelsens udbydere	29
9 Overgangsbestemmelser.....	30
10 Dispensationsmuligheder.....	30
11 Ikrafttrædelse	31
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte.....	32
INSTITUTIONSSPECIFIK FÆLLEDEL.....	33
1 Institutionsspecifikke fællesdels indhold	33
2 Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål.....	34
2.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel.....	35
2.1.1 Speciale – Hotel- & Restaurant Management - Odense og Vejle.....	36
2.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel.....	38
2.2.1 Speciale – Turisme Management - Odense og Vejle	39
2.2.2 Speciale – lystfiskerturisme, institutionsspecifikke del - Vejle.....	40
2.3 Speciale – Service Management, fællesdel	42
2.3.1 Speciale – Kulturoplevelser og events - Odense.....	43
2.3.2 Speciale – Sport & Events – Odense (undervises på engelsk)	44
2.3.3 Speciale – Oplevelsesøkonomi - Vejle	46
3 Oversigt over eksaminer	48
3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver.....	49
3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester	49
3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet	49
3.3 Eksaminer 2. semester.....	50
3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen	50
3.3.2 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen.....	50
3.4 Eksaminer 3. semester.....	51
3.4.1 Praktikprojekt.....	51

3.4.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen	52
3.5 Eksaminer 4. semester.....	53
3.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen	53
3.5.2 Kommunikation – intern eksamen	53
3.6 Obligatoriske læringsaktiviteter på Erhvervsakademiet Lillebælt.....	54
3.7 Krav til studieforløb	55
4 Øvrige forhold vedrørende eksamen	55
4.1 Studieaktivitet.....	55
4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering	55
4.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider	57
4.4 Gruppeprojekter	58
4.5 Individualisering af gruppeprojekter	58
4.6 Hjælpe midler til eksamen	58
4.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser.....	59
4.8 Tilbage melding på prøver og eksaminer.....	60
4.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse.....	61
4.10 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud	61
4.11 Anvendt sprog	62
4.12 Klager over eksamen	62
4.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag	62
4.12.2 Anke	63
4.12.3 Klage over retlige forhold	64
Bilag 1 Kvalifikationsrammen – niveau 5	65

1 Studieordningens indhold

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

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

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

UDDANNELSENS FÆLLESDEL

2 Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

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

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

2.2 Kompetenceprofil

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

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

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

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

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

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

I fokus er opøvelse af evner til at være:

- **Ansvarlig** – at tage ansvar for opgaver, selv og sammen med andre, og at udvise ansvarlighed 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 eksaminer og prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen².

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

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) 5 overordnede kerneområder, defineret i 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) læringsmål er opdelt i fagmoduler, hvilket fremgår af de enkelte fagbeskrivelser.

- 2) praktik - 15 ECTS-point
- 3) speciale (valgfrit element) – 15 ECTS-point

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

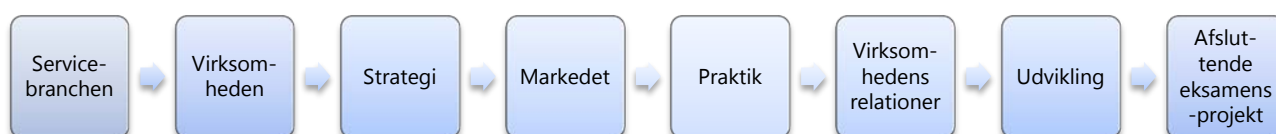
³ Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009, § 3, stk. 2

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 gennemsligtighed.

Temaerne tager sig udgangspunkt i en tragtformet struktur, hvor den studerende først opnår kendskab til omverden og branchen, hvorefter temaerne i højere grad retter sig imod virksomheden og den studerendes speciale.



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

1. semester

1A – Servicebranchen

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

1B - Virksomheden

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

2. semester

2 A - Strategi

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

2 B - Markedet

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

3. semester

3 A – Praktik

- se kapitel 6.1

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

3 B – Virksomhedens relationer

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

4. semester

4 A – Udvikling

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

4 B – Afsluttende eksamensprojekt

- se kapitel 6.2

3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre

Figur 1. Kerneområder, obligatoriske uddannelseselementer og specialets ECTS fordeling på semestre

[illegible]

3.4 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

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

4 Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte

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

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

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

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement;

- samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

Læringsudbytte:

5 ects 1a – 3 ects 1b – 2 ects	1. semester
Viden	• 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	• 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	• den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data

4.2 Servicebranchen

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

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

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

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

Læringsudbytte:

4.2.1 Branchekompetence

5 erts 1a – 5 erts	1. semester
Viden	• 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	• 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	• den studerende skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien • den studerende skal kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksis-kontekst • den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks indenfor uddannelsens specialeområder

4.2.2 Service Design

4 erts 1b – 4 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer • den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper
Færdigheder	• den studerende skal kunne medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer
Kompetencer	• den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af

	service managementsystemer og koncepter
--	---

4 erts 2a – 2 erts 2b – 2 erts	2. semester
Viden	den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet
Færdigheder	den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer
Kompetencer	den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

4.2.3 Servicejura

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	- den studerende skal have viden om de juridiske forhold som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret - den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet.
Færdigheder	- den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven - den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse med 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	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 Organisationsudvikling

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 erts 1a – 2 erts 1b – 3 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden - den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer - den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder - den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder - den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance - den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer, herunder IT, der med fordel kan anvendes for at styre et projekt
Færdigheder	- den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer - den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere - den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder 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	- 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 erts 2a – 2 erts	2. semester
Viden	- 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	- 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	- Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer - Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål

4.3.2 Organisation & HR

3 erts 3b – 3 erts	3. semester
Viden	- den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere - den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejder-tilfredshed
Færdigheder	- den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personale-udvikling og -administration i relation til organisationsudvikling - den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere
Kompetencer	- den studerende skal kunne varetage HR funktioner i 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 erts 4a – 5 erts	4. semester
Viden	den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisations-udviklingsmodeller
Kompetencer	den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder

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 1a – 2 erts	1. semester
Viden	- 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	- den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide- udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst - den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling
Kompetencer	- 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 4a – 3 erts	4. semester
Viden	- 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	- den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation - den studerende skal kunne beskrive og kategorisere innovationer
Kompetencer	- 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 2a – 3 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi - den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position
Færdigheder	- den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position - den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser
Kompetencer	den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan

2 erts 4a – 2 erts	4. semester
Viden	den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan
Kompetencer	den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

4.4.1.3 Servicemarketing & trends

1 erts 1b – 1 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber - den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundeadfærd og markedsforhold
Færdigheder	den studerende skal kunne identificere relevant kundeadfærd og markedsforhold for en given virksomhed
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundeadfærdsanalyser

3 erts 2a – 1 erts 2b – 2 erts	2. semester
Viden	den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold
Kompetencer	den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold

1 erts 3b – 1 erts	3. semester
Viden	den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketing-værktøjer

	den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering
Færdigheder	den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi
Kompetencer	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 erts 1a – 1 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	- 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	- Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger - Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug

6 erts 2a – 2 erts 2b – 4 erts	2. semester
Viden	- 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	- 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	- 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 4a – 3 erts	4. semester
Viden	Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet
Færdigheder	- Den studerende skal kunne beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer - Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktsanalyser
Kompetencer	- 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 1a – 2 erts 1b – 1 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling - den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold - den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder
Færdigheder	- den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorerens betydning for markedsforholdene - den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrence-strukturer
Kompetencer	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 erts 2a – 2 erts 2b – 1 erts	2. semester
Viden	• den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver • den studerende skal have viden om hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt
Færdigheder	• den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk • den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation
Kompetencer	• den studerende skal i forretningssammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	• 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	• den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling • den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
Kompetencer	• 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 erts 4a – 2 erts	4. semester
Viden	• den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
Færdigheder	• den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
Kompetencer	• 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 (undervises på engelsk)

1 erts 2b – 1 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal have viden om kulturbegrebet og kulturelementer - den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation
Færdigheder	- den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed - den studerende skal kunne vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed
Færdigheder	- 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	- 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

5 Oversigt over eksaminer

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

1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

- Erhvervsøkonomi – intern eksamen
- Praktikprojekt – intern eksamen

4. Speciale – ekstern eksamen

- Udviklingsprojekt – intern eksamen
- Kommunikation – intern eksamen

7. Afsluttende eksamensprojekt

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				Intern bedømmelse	Bestået/Ikke bestået	
2. Semester	Erhvervsøkonomi	Planlægning	Erhvervsøkonomi	9	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	1. Års tværfaglig eksamen (1. årsprøve)	Metode Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Samfundsvidenskabelig metode Branchekompetence Service Design Ledelse og projektledelse Kreativitet & innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Global serviceøkonomi	37	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
3. Semester	Praktik	Praktik	Praktikforløb	15	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Valgfrit uddannelseselement-Eksamen	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
4. Semester	Udvikling	Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Servicejura Organisation og HR Kreativitet og innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Erhvervsøkonomi	19	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Kommunikation	Kommunikation	Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	10	Intern 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 (august, september og oktober)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 praktikken start, udarbejde og aflevere en målbeskrivelse (læringsmål) for praktikken til godkendelse.

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

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

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

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

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

Viden:

- den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

⁷ Hvilket er svarende til 13 fulde uger

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

Færdigheder:

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

Kompetencer

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

Praktikken afsluttes med en eksamen.

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 eksamensprojekt afslutter uddannelsen, og eksamen afholdes ved udgangen af 4. semester.

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

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.

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

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.

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.

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

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.

7.1 Horizontal 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 overbygningssuddannelser:

- professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- professionsbachelor Sport Management (1½ år)
- professionsbachelor i Innovation og Entrepreneurship (1½år)
- professionsbachelor i e-koncept udvikling (1½ år)

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

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

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.

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.

7.3 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 faglig-vurdering 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. 223 af 11/03/2014 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:
 - o baker (trin 2)
 - o detailhandelsuddannelse med specialer
 - o detailslagter med specialer
 - o eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
 - o gastronom (med specialer)
 - o generel kontoruddannelse
 - o handelsuddannelse med specialer
 - o konditor (trin 2)
 - o kontoruddannelse med specialer
 - o receptionist
 - o 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.

¹⁵ Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

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. 467 af 08/05/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 214 af 27/2/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1519 af 16/12/2013 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1521 af 16/12/2013 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 223 af 11/03/2014 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 262 af 20/03/2007 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 601 af 12/06/2013 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 745 af 24/06/2013 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

- Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
 - Munke Mose Alle 9, 5000 Odense C
 - Boulevarden 19D, 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.
- 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
- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk
 - Sønderhøj 32, 8260 Viby J

9 Overgangsbestemmelser

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

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

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

10 Dispensationsmuligheder

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

11 Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2014, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2014 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2014.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2014

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 FÆLLESDDEL

1 Institutionsspecifikke fællesdels indhold

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

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

Nærværende **institutionsspecifikke fællesdel** er udarbejdet i fællesskab af nedenstående akademier, da det vurderes at være hensigtsmæssigt med fælles overordnede bestemmelser, både af hensyn til erhvervet, som ønsker dette, men samtidigt også for at sikre uddannelsens brand.

Akademier som er enedes om den institutionsspecifikke fællesdel¹⁶ er:

- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk

Den institutionsspecifikke fællesdel supplerer studieordningens fællesdel, dog således at den enkelte udbyder i den institutionsspecifikke studieordning kan foretage yderligere tilføjelser.

I den institutionsspecifikke fællesdel vil ovennævnte udbydere blive betegnet "6-Akademierne".

¹⁶ University College Nordjylland, www.ucn.dk har ikke ønsket at deltage i den institutionsspecifikke fællesdel

2 Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål

I forbindelse med uddannelsens speciale, så er 5 ECTS fælles mellem ovennævnte udbydere.

Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap 4.

Fordelingen fremgår af nedenstående oversigt:

Semester		1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	
	Tema	Service- bran- chen	Virk- somhe- den	Strategi	Marke- det	Praktik	Virk- som- hedens relatio- ner	Ud- vikling	Afslut- tende eks. projekt	I alt
SPECIALE, valgfrit – 15 ECTS			2	3	5		5			15
Speciale – fælles 5 ECTS	5		2	3						5
Speciale - institu- tionsspecifik – 10 ECTS	10				5		5			10

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

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

På specialerne gælder således, at der er 10 ECTS-point inden for specialet, der er institutionsspecifikke. Disse fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen, som følger efter den generelle.

I den institutionsspecifikke del af studieordningen beskrives udelukkende de specialer, som institutionen udbyder.

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

Specialet er baseret på fagområdernes teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

Undervisning på engelsk kan forekomme for at opnå hold af en pædagogiske fornuftig størrelse.

2.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

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

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

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

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, conference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv - den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, conference- 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
Færdigheder	den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og conference koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, conference- og restaurantdrift - den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Færdigheder	den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Kompetencer	- den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser - den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer

2.1.1 Speciale – Hotel- & Restaurant Management - Odense og Vejle¹⁷

ECTS: 10

¹⁷ Udbydes til både danske og internationale studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. I Vejle samles, og undervisningen foregår derfor på engelsk.

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 ECTS)

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.

Den studerende skal have viden om:

- erhvervsturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning
- og forståelse for "International Meeting & Event Planner" som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab
- udbud & efterspørgselsmønstret i den nationale og internationale mødeindustri
- mødedesign herunder rammer og teknikker til det lærende møde
- den studerende skal have forståelse for "Varens vej gennem huset", egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj
- 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).
- Opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed
- den studerende skal have forståelse for centrale ledelsesopgaver i sikkerhedsafdelingen på et hotel, for en restaurant og ved et konferencecenter, samt hvorledes den forebyggende indsats i sikkerhed kan optimeres
- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift, samt kunne vurdere, hvornår der skal søges juridisk assistance eller råd

Den studerende skal have færdigheder i:

- at udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner indenfor mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken og sponsoraftaler
- 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
- den studerende skal kunne give forslag til miljøforbedringer
- den studerende skal i forbindelse med renovering af hoteller og restauranter kunne vurdere driftsmæssige forbedringspunkter i forhold til housekeeping og maintenance
- den studerende skal kunne vurdere branchens brug af "Smiley-ordning"

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.
- Skal kunne deltage i samarbejde om mødeudvikling med en professionel tilgang
- den studerende skal kunne indgå i menuplanlægning og skal kunne stille forslag til udskiftninger i menuer ud fra et indtjeningsperspektiv
- den studerende skal kunne vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse
- den studerende skal kunne medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne vurdere resultatet af mystery guest og navigere herefter
- den studerende skal kunne vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser
- vagtplanlægning samt navigere i forhold til den gældende overenskomst
- den studerende skal kunne udarbejde medarbejder- og kundetilfredshedsanalyser og vurdere brugen af disse

2.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

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

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

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien • den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing tu-

	risme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører • den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber • den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister • den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed
Færdigheder	• den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme • den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	• den studerende skal have viden om destinations elementer og aktører - o turismeprodukt, herunder attraktioner - o 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
Færdigheder	• 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
Kompetencer	• 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

2.2.1 Speciale – Turisme Management - Odense og Vejle¹⁸

ECTS: 10

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 ECTS)

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 turismeteorien og bygger på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

¹⁸ Ved et lille antal studerende afvikles undervisningen fælles for danske og internationale studerende og derfor på engelsk.

Viden:

- den studerende skal have viden om sammenhængene mellem forskellige former for turisme
- den studerende skal have viden om turismens udvikling over tid i udvalgte lande
- den studerende skal have viden om traditioner og trends
- den studerende skal have viden om turismens rolle som branche i samfundsøkonomien
- den studerende skal have viden om på den ene side turisme som beskæftigelsesområde og typer af ansatte, samt på den anden side om turisme som forbrugsgoder for forretningsrejsende, endagsbesøgende og feriegæster
- den studerende skal opnå viden om turismens virkning på omgivelserne og bæredygtige koncepter i forbindelse med turismens udvikling

Færdigheder:

- den studerende skal kunne identificere og håndtere trends og tendenser indenfor de forskellige former for turisme
- den studerende skal kunne vurdere og anvende turismeplanlægningsprincipper i virksomheder og organisationer samt overordnet på destinationsniveau
- den studerende skal kunne indgå i udvikling og salg af nye og bæredygtige turismeydelser

Kompetencer:

- den studerende skal kunne deltage i udviklingen af virksomheden, organisation og destinationen
- den studerende skal kunne indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination
- den studerende skal kunne arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter indenfor turisme herunder med særlig fokus på den økonomiske dimension, finansiering og indtjening

2.2.2 Speciale – lystfiskerturisme, institutionsspecifikke del - Vejle

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 ECTS)

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående

Mål:

Målet er, at den studerende skal bibringes et overblik på taktisk og strategisk niveau om fisketurismen og dens udvikling/trends, politiske beslutninger i privat og offentlig kontekst, samt fisketurismens samfundsøkonomiske betydning.

Endvidere er det målet, at den studerende udvikler konkrete færdigheder i fiskegenrer, praksisguidning ved fiskevandet, førstehjælp, bådsejlad, foto/video/medier samt professionel relationskompetence og praksisformidling.

Det er ligeledes målet, at den studerende erhverver sig viden inden for fiskebiologi, biotopforståelse, gældende love og regler for det rekreative fiskeri samt sikkerhedsregler ved bådsejlad samt udendørsaktiviteter forbundet med rekreativt fiskeri.

Denne viden og disse færdigheder skal den studerende være i stand til at udnytte konkret i følgende sammenhænge

- Produktudvikling
- Destinationsudvikling
- Branding og markedsføring af turismeorganisationer og destinationer.
- Konkrete guideaktiviteter

Der er fokus på at tilvejebringe en dybere forståelse for turismesystemet - herunder rekreativ fisketurisme og dermed øge den studerendes forudsætninger for at foretage analyser og på baggrund heraf udvikle markedsføringsplaner, fisketurismeprodukter og fiskeguidevirksomhed herhjemme og i udlandet.

Den studerende skal have viden om:

- Den studerende skal have viden om turismens og fisketurismens udvikling over tid og kunne redegøre for disse
- Den studerende skal have viden om sammenhænge mellem forskellige former for turisme og fisketurisme
- Den studerende skal have forståelse for, hvorledes turismesystemet påvirkes af eksterne faktorer såsom samfundsøkonomisk og teknologisk udvikling
- Den studerende skal have viden om trends inden for de forskellige former for turisme, samt hvordan disse påvirker de forskellige delelementer i turismesystemet
- Den studerende skal have viden om branding af destinationer samt nationbranding
- Den studerende skal have viden om national og international turismepolitik og dens indflydelse på turismens udvikling
- Den studerende skal have viden om forskellig biotopers biologi samt fiskebiologi
- Den studerende skal være bekendt med fredningstider og mindstemål
- Den studerende skal have viden om forskellige fisks biologi og adfærdsmønstre
- Den studerende skal have forståelse for dansk sportsfiskerkultur og -organisering samt de hensyn dette fordrer for guidevirksomhed og produktudvikling generelt
- Den studerende skal være bekendt med sikkerhedsregler under sejlad med turister
- Den studerende skal have viden om principper bag foto/video og medier i forbindelse med markedsføring.

Den studerende skal have færdigheder i:

- Den studerende skal kunne identificere trends indenfor de forskellige former for turisme og kunne vurdere, om turismeprodukter er overensstemmelse med disse trends

- Den studerende skal kunne anvende sin viden om den samfundsøkonomiske udvikling til at forstå de strategiske udfordringer indenfor turisme i en privat og offentlig kontekst, herunder offentlige/private partnerskaber (OPP)
- Den studerende skal kunne deltage i planlægning af destinationers, virksomheders, og nationale turismeorganisationers turismefremstød
- Den studerende skal kunne foretage en analyse af destinationer, segmenter, trends og politiske ændringer og deres konsekvens for forskellige turismeaktører
- Den studerende skal kunne guide ved fiskevand med udgangspunkt i konkrete fiskegenrer og teknik samt formidle valg af metode, valg af taktik og valg af fiskeplads som en del af den gode fiskeoplevelse.
- Den studerende skal kunne yde førstehjælp (arrangeres som weekendkursus: deltagerbetaling)
- Den studerende skal kunne tage og anvende foto/video samt bruge forskellige medieplatforme til distribution af kommunikation (på intro-niveau – der kan evt. tilbydes ekstraundervisning mod deltagerbetaling).
- Den studerende skal kunne sejle og navigere en speedbåd (teoridelen indgår i undervisningen, mens den praktiske prøve afholdes som valgfrit element mod betaling – der er et gebyr til Søfartsstyrelsen).

Den studerende skal have kompetencer i:

- Den studerende skal være i stand til at holde sig opdateret på lokal viden om fiskepladser og lokale forholds indvirkning på det rekreative fiskeris muligheder og begrænsninger.
- Den studerende skal være i besiddelse af en professionel relationskompetence, der sætter dem i stand til at møde folk med meget forskellige baggrunde og skabe gode oplevelser for disse.
- Den studerende skal kunne indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination eller turismeorganisation
- Den studerende skal på baggrund af sin forståelse for turismesystemet kunne udnytte sin viden til at udvikle og sælge turismeprodukter, der er i tråd med tidens trends

2.3 Speciale – Service Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

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

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

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events
Færdigheder	den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning.
Kompetencer	den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter- og koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde - den studerende skal have viden om de grundlæggende teoretiske begreber og værktøjer som kendetegner konsulentens arbejde herunder hvilken indflydelse de forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling - den studerende skal forstå og have viden om, hvad strategisk event management er og hvilken rolle event og event management har i såvel regional som global sammenhæng
Færdigheder	- den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt - den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events - den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events
Kompetencer	- Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulent arbejdet - den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

2.3.1 Speciale – Kulturoplevelser og events - Odense

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 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 stude-

rende 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.

Den studerende skal have viden om:

- 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.

Den studerende skal have færdigheder i:

- At anvende planlægningsværktøjer og checklister.
- 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.

Den studerende skal have kompetence i:

- 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.

2.3.2 Speciale – Sport & Events – Odense (undervises på engelsk)

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 ECTS)

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 virksomheder inden for sports- og event sektoren i Danmark eller i udlandet. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for sektoren og dermed evne at være med til at fastholde og udbygge den vækst, som sektoren har oplevet siden årtusindeskiftet.

Evnen til at vurdere forretningsgange og indtjeningsevne i en gennemsnitlig sport- og event virksomhed skal udbygges. Den helhedsorienterede forståelse for de centrale arbejdsprocesser (de internt orienterede – og de eksternt orienterede) skal være i fokus – samtidig med at den studerende opnår kendskab til såvel nationale som internationale "spillere" i sektoren. Dette specialeelement er baseret på en indsnævring af service management begrebet, en uddybning af berøringsfladerne til oplevelsesøkonomien i bredere forstand samt til relaterede teorier.

Den studerende skal bibringes viden og færdigheder om emnet i en sådan detaljeringsgrad, at alle aspekter af planlægning, afvikling samt evaluering af små og store sportslige og kulturelle events mestres.

Endelig skal den studerende forstå, hvor helt afgørende en forudsætning for succes det er at få opmærksomhed om sin event – og at den studerende samtidig lærer, hvorledes journalister "tænker og agerer".

Den studerende skal have viden om:

- Opbygningen af idrætsorganisationerne – og kultursektoren samt kende til de interesseorganisationer, som kan vejlede og rådgive om branchen i Danmark og i Europa. Endelig skal den studerende opnå kendskab til forskellige støttemuligheder, som interessenterne kan benytte sig af til udvikling- samt afvikling af events.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til opbygning og vedligeholdelse af forretningsbetonede netværksrelationer – og den betydning branchen lægger i dem.
- Mediernes betydning for forretningsmæssig succes – samt betydningen af det kommunikative element i en event – symboliseret ved "eventens DNA model".
- Hvorledes man opnår at få pressen som "medspiller" – og hvordan man laver en god pressemeddelelse.
- Hvorledes man styrer – og behandler – de frivillige, menneskelige ressourcer, som i langt de fleste tilfælde er en forudsætning for, at en event i det hele taget kan afvikles.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til at arbejde professionelt med teambuilding og coaching.
- De forskellige sponserattyper samt hvorledes man arbejder professionelt med sponsering og fundraising – og hvilke muligheder for ekstern support, som findes på det danske konsulent marked.
- Branding som begreb og de forskellige teoretisk samt praktiske overvejelser samt tilgange til udvikling af branding strategier (city branding, nation branding, etc).
- De forskellige metodikker og support muligheder, som kan anvendes i forbindelse med event akkvisition - samt de professionelle organer, som kan rådgive samt bistå ved event ansøgning for at tiltrække store internationale idrætsevents til sit land.

Den studerende skal have færdigheder i:

- At kunne anvende den detaljerede viden om sportslige og kulturelle events, således at implementeringen af events til enhver tid forbliver kvalitetsbetonet.
- At kunne anvende egne forudsætninger samt tillært metodik til progressiv netværksdannelse.
- At formidle praksisnære problemstillinger fra rapporter og lignende omkring problemstillingen "de frivillige".
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger i forbindelse med teambuilding og coachingforløb af varierende tyngde og med varierende målgrupper.
- At kunne analysere og vurdere hvorvidt et lokalområde har potentiale til at udvikle en brandingstrategi med afsæt i sportslige og kulturelle tiltag.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger omkring egne samt andres forudsætninger for at indgå i salg af sponsorater.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger for de standarder og formularer, som typisk anvendes ved større nationale og internationale event akkvisitions procedurer.

Den studerende skal have kompetence i:

- At håndtere udviklingstendenser i samfundet – og i lyset heraf kunne fornemme, hvorledes trend udviklingen vil påvirke Sport & Event området i bred forstand.
- At kunne forstå, hvorledes egne sociale færdigheder udnyttes bedst muligt – samt hvorledes graden af åbenhed hos andre tackles.
- At forstå egne forudsætninger for at indgå i professionel anvendelse af teambuilding og coaching – samt mulige handlingsmønstre hos interessenter.
- At kunne forstå, hvad der er "god presseetik" samt at udvikle en fornemmelse af, hvad en "god historie" er kendetegnet ved.
- At kunne forstå de forretningsmæssige overvejelser og risici, som er forbundet med at satse på branding – herunder betydningen af "det følelsesmæssige" element.
- At kunne udvælge og kontakte potentielle sponsorer – samt planlægge, udarbejde og implementere et kort og længerevarende sponsorsamarbejde.
- At kunne tilegne sig en forståelse af hvor omkostningstung en akkvisitionsfase kan være for en given organisation – og om egne kvalifikationer rækker hertil.¹⁹

2.3.3 Speciale – Oplevelsesøkonomi - Vejle

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. (5 ECTS) og 3. semester (5 ECTS)

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående

Mål:

¹⁹ Udbydes til både danske og internationale studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. Undervisningen foregår på engelsk.

Målet er at kvalificere den studerende til selvstændigt og professionelt at kunne analysere og forstå oplevelsesøkonomiens karakteristika samt de forhold, der er væsentlige for ledelse, planlægning og gennemførelse indenfor den oplevelsesøkonomiske kontekst. Den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af forskellige former for strategisk ledelse og markedsføringsmæssige samt kommunikative elementer og teorier i relation til oplevelsesøkonomi. Herunder implementering af nye oplevelsesbaserede koncepter.

Den studerende skal have viden om:

Den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomien set fra et makroperspektiv, herunder:

- Oplevelsesøkonomi i generel forstand – hvad er oplevelsesøkonomi, hvordan er begrebet opstået, og hvor kan vi forvente, at det vil bevæge imod i fremtiden?
- Oplevelsesøkonomi som en funktion af samfundstendenserne, jf. en stigende efterspørgsel efter samt fokus på oplevelser.
- Oplevelsesøkonomiens rolle i det globale samfund, herunder økonomiske, sociologiske og kommercielle effekter
- Oplevelsesøkonomi i relation til kulturskabelse.
- Sammenhængen mellem medier og oplevelsesøkonomi.
- Sammenhængen mellem teknologi og oplevelsesøkonomi.
- Oplevelsesøkonomien som vækstfaktor.

Den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomien set fra et mikroperspektiv, herunder:

- Modeller og teorier for markedsføring af oplevelser med udgangspunkt i oplevelsesbaseret kommunikation.
- Sponsorering og fundraising
- Branding og storytelling.
- Iscenesættelse af oplevelser inkl. involvering af kunderne.
- Involvering af gæsterne/kunderne med fokus på at appellere til alle sanser.
- Oplevelsesøkonomi i forskellige værdikæder.
- Oplevelser som ekstra værdiskaber.
- Oplevelser som strategisk parameter.

Den studerende skal have færdigheder til:

I makroperspektivet:

- At kunne vurdere, analysere og formidle oplevelsesøkonomiens signifikante betydning på lokalt, regionalt, nationalt og globalt niveau ud fra økonomiske, sociologiske, kommercielle og empiriske metoder, modeller og teorier.
- At kunne formidle nytteværdien af den stigende efterspørgsel efter oplevelser i samfundet og trække paralleller til anvendelse af denne på mikroniveau.
- At formå at opstille oplevelsesbaserede problemstillinger med basis i udviklingen på makroniveau, som kan udnyttes på mikroniveau.

I mikroperspektivet:

- At kunne formidle og løse problemstillinger vedr. produkter og services med fokus på oplevelsesbaserede dimensioner.
- At kunne analysere og vurdere, hvilke marketingteknikker og -strategier, der er relevante at anvende i relation til problemstillinger for organisationer, som fokuserer på at levere oplevelser.
- At kunne analysere, vurdere og formidle aspekter ved oplevelsesbaseret forbrug.
- At kunne analysere, vurdere og formidle aspekter omkring sponsorering, fundraising og branding såsom behov og muligheder i relation til oplevelsesøkonomiske problemstillinger.
- At formå ved hjælp af kreative og analytiske færdigheder at formidle og vurdere essensen af oplevelsesbaseret kommunikation, co-creation, identitetsskabelse, edutainment, corporate social responsibility, corporate citizenship, stakeholder management i relation til at involvere gæster/kunder set ud fra et organisatorisk perspektiv.

Den studerende skal have kompetencer i:

I makroperspektivet:

- At kunne udvikle ideer til fornyelser og ændringer for organisationer med udgangspunkt i udviklingstendenserne indenfor oplevelsesøkonomien.
- At samarbejde fagligt og tværfagligt vedr. anvendelse af kritisk tankegang i tilknytning til validiteten af og den kulturelle skabelse af oplevelser.

I mikroperspektivet:

- At opstille konkrete forslag til udvikling af oplevelseskoncepter, som kan anvendes i forbindelse med strategisk udvikling af en virksomhed eller af samarbejdet mellem flere virksomheden indenfor en branche eller på tværs af brancher.
- At kunne identificere sponsor- og fundraisingmuligheder og -behov og udvikle sponsor- og fundraisingplaner i relation til oplevelsesbaserede projekter og tiltag.

3 Oversigt over eksaminer

Som det fremgår af den landsdækkende fællesdel skal hver studerende aflægge 3 eksterne eksaminer samt 4 interne eksaminer.

- 1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen**
- Erhvervsøkonomi – intern eksamen
- Praktikprojekt – intern eksamen
- 4. Speciale – ekstern eksamen**

5. Udviklingsprojekt – intern eksamen
6. Kommunikation – intern eksamen
- 7. Afsluttende eksamensprojekt**

Disse er i det følgende beskrevet for de 6 Akademier.

Ud over ovenstående eksaminer, er der enighed om at gennemføre en obligatorisk læringsaktivitet i samfundsvidenskabelig metode. Denne er ligeledes beskrevet.

3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

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

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

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

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

Antal af prøveforsøg for læringsaktiviteter fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester

3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af en læringsaktivitet i form af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt.

Det samfundsvidenskabelige metodeprojektet skal tage udgangspunkt i de læringsmål som er inden for branchekompetence samt samfundsvidenskabelig metode.

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

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

Bedømmelsen af det samfundsvidenskabelige metodeprojekt omfatter:

- løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- opponering på en anden gruppes opgave

3.3 Eksaminer 2. semester

3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen

I regi af fagområdet erhvervsøkonomi afholdes der ultimo 2. semester en ekstern eksamen i læringsmålene på 1. og 2. semester.

Eksamen tager udgangspunkt i praksisnært materiale, som udleveres 48 timer inden eksamen.

Den studerende skal efterfølgende deltage i en 3 timers individuel skriftlig stedprøve.

Prøven har til formål, at dokumentere den studerendes evner inden for erhvervsøkonomi.

Til prøven må medtages alle hjælpemidler²⁰. Det forudsættes at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, idet der ikke udleveres regneark o. lign. ved eksamen.

Den interne eksamen bedømmes efter 7-trins skalaen.

3.3.2 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

Ultimo 2. semester skal den studerende deltage i 1. års tværfaglige eksamen. Eksamen tager udgangspunkt i de obligatoriske fagelementer på 1. år, undtagen erhvervsøkonomi og kommunikation²¹.

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.

²⁰ Dog skal bestemmelserne i afsnit 8.6 overholdes

²¹ Undtagen erhvervsøkonomi samt kommunikation

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 1. år af relevans for casen inddrages

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, evt. via Fronter, 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

Der gives en samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, og denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

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

3.4 Eksaminer 3. semester

3.4.1 Praktikprojekt

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.

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

Den interne eksamen vurderes samlet efter 7-skalaen.

3.4.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen

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

I forbindelse med specialeeksamen tildeles den studerende en vejleder.

Den studerendes emne samt problemformulering godkendes af institutionen.

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.

Den studerende eksamineres i projektet ved en mundtlig individuel eksamen, som varer 30 minutter pr. studerende inkl. votering.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation af besvarelsen i form af en uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtligt forsvar af egen besvarelse

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en samlet vurdering af følgende:

- den skriftlige besvarelses faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen

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

Hvis eksamen ikke består, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse.

Den eksterne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen.

3.5 Eksaminer 4. semester

3.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen

Medio 4. semester skal den studerende i grupper²² udarbejde et udviklingsprojekt. Projektet har til formål at opøve den studerendes evne til at demonstrere forståelse for og kompetence inden for udviklingsorienteret problemløsning samt evnen til at arbejde tværfagligt og helhedsorienteret.

Projektet dækker bredt de obligatoriske fag; organisation & HR, forretningsudvikling 3. og 4. semester samt innovation og serviceøkonomi på 4. semester²³.

Institutionen godkender emne og problemstilling.

Deltagelse i projektet omfatter løsning af et gruppeprojekt, hvor besvarelsen er individualiseret således, at den enkelte studerendes bidrag kan identificeres (se afsnit 4.5).

Den interne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen, og der gives én samlet karakter for det skriftlige arbejde til hver eksaminand.

3.5.2 Kommunikation – intern eksamen

I regi af fagområdet kommunikation skal den studerende på 4. semester deltage i en intern eksamen, som afvikles på engelsk.

Eksamen har form som en 25 minutters²⁴ individuel mundtlig prøve uden forberedelse. Prøven baserer sig på et skriftligt eksamensoplæg der tager udgangspunkt i det afleverede udviklingsprojekt, som den studerende får udleveret inden eksamen, hvorefter den studerende deltager i den mundtlige prøve.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- Udarbejdelse af et mundtligt oplæg ud fra udleveret eksamensoplæg
- Mundtlig eksamen med individuel bedømmelse

Til selve eksamenen forventes alle elementer af kommunikationsfaget inddraget, dvs. der eksamineres i samtlige læringsmål for faget.

²² Individuel udarbejdelse kan aftales efter ansøgning, såfremt vægtige grunde taler herfor. Dette vurderes af den enkelte institution.

²³ Der henvises til bilag 3 samt fagenes læringsmål for de enkelte semestre

²⁴ Inkl. votering

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

3.6 Obligatoriske læringsaktiviteter på Erhvervsakademiet Lillebælt

På Erhvervsakademiet Lillebælt gennemføres udover de eksterne og interne eksamener og obligatoriske læringsselementer, der er nævnt i afsnit 3 følgende:

1. Semester:

- Branchekompetence
 - o Studiestartsprøve
- Økonomi:
 - o Multiple Choice Test - selvevaluering
 - o Afleveringsopgaver – individuel feedback, skriftlig

2. Semester:

- Økonomi:
 - o Multiple Choice Test (Optimering) - selvevaluering
 - o Multiple Choice Test (Regnskabsanalyse) - selvevaluering
 - o Afleveringsopgaver - individuel feedback, skriftlig
- Innovationsprojektdag, deltagelse er obligatorisk.
- Kommunikation:
 - o Maj: skriftlig kommunikation
- Studieophold, 2 ugers internationalisering i Valencia (12. – 25. april 2015) eller alternativt tilbud

3. Semester

- Kommunikation:
 - o November: executive summary af praktikrapporten

4. Semester

- Økonomi:
 - o Afleveringsopgave

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 deadline for første forsøg.

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

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

Ret til ændringer og tilføjelser forbeholdes.

3.7 Krav til studieforløb

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

- Alle læringsaktiviteter på 1. år skal være godkendt, før den studerende kan aflægge 1. års tværfaglige eksamen
- Før end den studerende kan aflægge ekstern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, 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
- Læringsaktiviteten i "udviklingsprojekt" skal være godkendt, før den studerende kan gå til eksamen i kommunikation

4 Øvrige forhold vedrørende eksamen

4.1 Studieaktivitet

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

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

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

4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2014 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære interne- og eksterne eksaminer samt reeksaminer (med forbehold for senere korrektioner)

Eksamensplan årgang 2014-2016			
	Udleveres / godkendes	Afleveres	Eksamenstidspunkt
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Case udlevering 19. maj 2015, kl. 9.00	Case aflevering 21. maj 2015	Mundtlig eksamen – uge 23-24, 2015
1. års tværfaglig ekstern eksamen, reeksamen 2	Case udleveres 17. juni 2015	Case aflevering 19. juni 2015	Mundtlig eksamen – uge 26,27, 2015
1. års tværfaglig ekstern eksamen	Case udlevering 24. november 2015	Case aflevering 26. november 2015	Mundtlig eksamen – uge 50, 7+8 december 2015
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 27. maj 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 29. maj 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi 2, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 23. juni 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 25. juni 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 30. november, 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 2. december 2015, kl. 9.00-12.00
Praktikprojekt - intern eksamen		Afleveres 3. november 2015	Mundtlig fremlæggelse i uge 47-48, 2015
Praktikprojekt – reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
Speciale (valgfrit) - ekstern Eksamen	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 11. december 2015	Afleveres tirsdag den 5. januar 2016	Mundtlig eksamen uge 3-4, 2016
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 2	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 7. marts 2016	Afleveres torsdag den 17. marts 2016	Mundtlig eksamen uge 14-15, 2016
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 3	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 3. juni 2016	Afleveres mandag den 13. juni 2016	Mundtlig eksamen uge 26-27, 2016
Kommunikation - intern eksamen			Uge 15-16, 2016
Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 2			Uge 20-21, 2016
Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 3			Uge 40-41, 2016
Udviklingsprojekt - intern eksamen		Afleveres fredag den 8. april 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 13. maj 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 30. september 2016	
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen	Officiel start mandag den 18. april 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 26. april 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 26. maj 2016	Mundtlig eksamen i uge 24 -25 - 26 2016.
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 2	Officiel start mandag den 25. juli 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 11. august 2016 Eksamensprojektet afleveres senest onsdag den 14. sep-	Mundtlig eksamen uge 39, 2016. Fastlægges af den enkelte institution

		tember 2016	
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 3	Officiel start mandag den 24. oktober 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 15. november 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 15. december, 2016	Mundtlig eksamen i uge 2-3, 2017.

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter²⁵:

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

4.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

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

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

Anslag opgøres inkl. mellemrum.

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

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

Eksamen	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum
Samfundsvidenskabeligt projekt	max. 50.000 anslag
1. års tværfaglig eksamen	max. 25.000 anslag
Praktikprojekt	max. 35.000 anslag
Speciale, projekt	max. 35.000 anslag
Udviklingsprojekt	max. 50.000 anslag

På alle skriftlige besvarelser o. lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsidens. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen²⁶.

²⁵ Dette uagtet at eksamenstiden derved forlængelse, tidsperioden under eksamenerne er minimumsgrænser

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.

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

4.4 Gruppeprojekter

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

4.5 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.

4.6 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.

²⁶ 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.

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

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

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

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

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

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

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

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

4.7 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 sample²⁷ besvarelser.

Ved brug af citater skal man huske:

²⁷ Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer. Citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

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

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning²⁸ vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist, og man vil blive bortvist²⁹.

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

- omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden³⁰, omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignende formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer mv., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
- genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. a og c.

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

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

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

4.8 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.

²⁸ 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.

²⁹ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; Copydans regler, www.copydan.dk

³⁰ jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

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 tilbagemeldingen udelukkende ved fremsendelse af karaktermeddelelse, elektronisk opslag eller opslag på uddannelsesinstitutionen (med eksamensnummer). Det er ikke muligt at få tilbagemelding telefonisk.

4.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse

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

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

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

4.10 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.

4.11 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog³¹, medmindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmedsprog.

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

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.

4.12 Klager over eksamen

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

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

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

De to former for klage behandles forskelligt.

4.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

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

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

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

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

³¹ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

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

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

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

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 beslattes 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.

4.12.2 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.

4.12.3 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
• 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.	• 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.	• 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.