

Serviceøkonom

Studieordning 2017



ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST

Indholdsfortegnelse

1	Studieordningens indhold	3
1.1	Titulatur	3
2	Uddannelsens varighed, struktur og indhold	3
2.1	Uddannelsens varighed og ECTS-point	3
2.2	Uddannelsens struktur og indhold	4
2.3	Oversigt over ECTS fordeling på semestre.....	5
2.4	Semesterforløb	5
3	Uddannelseselementernes mål for læringsudbytte (fællesdel)	6
3.1	Uddannelsens mål for læringsudbytte	6
3.2	Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer.....	7
3.2.1	<i>Service & Oplevelser</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Forretningsforståelse.....</i>	<i>8</i>
3.2.3	<i>Samarbejde & Relationer</i>	<i>8</i>
3.2.4	<i>Forretningsudvikling.....</i>	<i>9</i>
3.3	Antallet af prøver i de nationale fagelementer	10
3.4	Praktik.....	10
3.5	Krav til det afsluttende eksamensprojekt	11
3.6	Regler om merit.....	12
3.7	Ikrafttrædelse og overgangsordning	13
4	Uddannelseselementernes mål for læringsudbytte (institutionspecifik del) 14	
4.1	Speciale: Hotel og Restaurant Management.....	14
4.2	Speciale: Turisme	15
4.3	Speciale: Event Management.....	16
4.4	Valgfag A: SoMe (Sociale Medier) Marketing	16
4.5	Valgfag A: Place Branding	17
4.6	Valgfag A: Personlig Salg	18
4.7	Valgfag B: Sport Management	19
4.8	Valgfag B: Undervisning i Udlandet	19
4.9	Valgfag B: Erhvervspsykologi	20
5	Rammer og kriterier for uddannelsens prøver	21
5.1	Oversigt over eksaminer	21
5.2	Regler om 1. års prøven	22
5.3	Regler for gennemførelse af praktik.....	22
6	Uddannelseselementer som kan gennemføres i udlandet	22
7	Anvendte undervisningsformer	22
8	Merit for de valgfri uddannelseselementer	23
9	Fremmedsprog	23
9.1	Eksamenssprog	23
10	Kriterier for vurdering af studieaktivitet og deltagelsespligt.....	23
10.1	Definitionen af at være studieaktiv og eventuel deltagelsespligt	23
10.2	Konsekvenserne ved manglende studieaktivitet	24
10.3	Udskrivning af studiet	24
11	Syge- og omprøver.....	24
11.1	Sygeprøve	24

11.2	Omprøver	25
12	Hjælpeidler	25
13	Særlige prøvevilkår	25
14	Eksamenssnyd	25
14.1	Brug af egne og andres arbejde - plagiat	25
14.2	Disciplinære foranstaltninger	26
14.3	Formodning om eksamenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven	26
14.4	Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering	26
15	Klager over prøver og anke af afgørelser	28
15.1	Klager over prøver	28
	15.1.1 Klage over eksaminationsgrundlaget	28
	15.1.2 Klage over retlige forhold	30
16	Dispensation	30
17	Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser	30

Denne studieordning bygger på:

- Bekendtgørelse nr. 1500 af 02.12.16 (Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser) eller nyere udgaver
- Bekendtgørelse nr. 247 af 15.03.17 (Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser) eller nyere udgaver
- Bekendtgørelse nr. 107 af 27.01.17 (Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser) eller nyere udgaver

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2017, landsdækkende fællesdel gældende for samtlige udbydere af uddannelsen

1 Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 247 af 15/03/2017 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. 3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 5 og kap. 10.

1.1 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

2 Uddannelsens varighed, struktur og indhold

2.1 Uddannelsens varighed og ECTS-point

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 uddannelsen¹.

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

¹ Bemærk BEK nr. 1500, § 8 stk. 2, hvor den enkelte institution kan fastlægge, at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionsspecifikke del

2.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

1. 4 overordnede obligatoriske nationale fagelementer med 70 ECTS point fordelt på:
 - a. Service & Oplevelser (15 ECTS)
 - b. Forretningsforståelse (15 ECTS)
 - c. Samarbejde & Relationer (15 ECTS)
 - d. Forretningsudvikling (25 ECTS)

De obligatoriske nationale fagelementer udmøntes i en række obligatoriske fag (se afsnit 2.3)

2. Praktik - 15 ECTS point
3. Speciale (valgfrit element) - 10 ECTS point
4. Valgfag A (valgfrit element) - 5 ECTS point
5. Valgfag B (valgfrit element) - 5 ECTS point
6. Afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS point

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

Figur 1. Uddannelseselementer: Fællesdel og Institutionspecifik del

Fællesdel	Institutionspecifik del
Service & Oplevelser	Speciale
Forretningsforståelse	Valgfag A
Samarbejde & Relationer	Valgfag B
Forretningsudvikling	
Praktik	
Afsluttende eksamensprojekt	

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

2.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre

Figur 2. Uddannelseselementer og ECTS fordeling på semestre

Semester	Uddannelseselementer	Fag	ECTS	ECTS pr. element	I ALT
1	SERVICE & OPLEVELSER	Service og oplevelseserhverv	4	15	15
		Serviceøkonomi	2		
		Service Management	6		
		Data Management	3		
1	FORRETNINGSFORSTÅELSE	Organisation & Strategi	4	15	30
		Erhvervsøkonomi	4		
		Markedsanalyse	6		
		Servicejura	1		
2	SAMARBEJDE & RELATIONER	Kommunikation	5	15	45
		Ledelse & HR	5		
		Relationer & Netværk	5		
2	SPECIALE (valgfrit element)		10	10	55
2	VALGFAG A (valgfrit element)		5	5	60
3	PRAKTIK		15	15	75
3/4	FORRETNINGSUDVIKLING	Projekt Ledelse	2	25	100
		Innovation & Iværksætteri	4		
		Jura	2		
		Markedsføring	8		
		Investering & Finansiering	3		
		Organisationsudvikling	6		
4	VALGFAG B (valgfrit element)		5	5	105
4	AFSLUTTENDE EKS.		15	15	120

2.4 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

1. Semester	September til og med januar
2. Semester	Januar til og med juli (inkl. ferie)
3. Semester	August til og med januar
4. Semester	Januar til og med juni

3 Uddannelseselementernes mål for læringsudbytte (fællesdel)

Afsnit 3 er den nationale del af studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen, som er udstedt i henhold til § 18, stk. 1 i bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser. Denne studieordning suppleres af institutionsdelen af studieordningen, som er fastsat af den enkelte institution, der udbyder uddannelsen.

Den er udarbejdet af uddannelsesnetværket for Serviceøkonomuddannelsen og godkendt af alle udbydernes bestyrelse - eller rektor efter bemyndigelse - og efter høring af institutionernes uddannelsesudvalg og censorformandskabet for uddannelsen.

3.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte

Viden

Den uddannede har viden om

- Service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- Virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,
- Relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- Grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- Muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

Færdigheder

Den uddannede kan

- Vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- Vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- Anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- Anvende porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens produkter og
- Vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

Kompetencer

Den uddannede kan

- Håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet,

- I en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,
- Håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete service- og oplevelsesvirksomhed og
- Deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

3.2 Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer

3.2.1 Service & Oplevelser

Indhold

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundedfærd til virksomhedens serviceydelser.

Læringsmål for Service & Oplevelser

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervets praksis og udvikling
- Hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser
- Udvikling af efterspørgslen af oplevelsesprodukter
- Bæredygtig økonomisk drift af service- og oplevelsesvirksomheder
- Udviklingen i værtskabsbegrebet og gæsteforståelse

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Identificere og vurdere kundetilfredshed, kundedfærd og markedsforhold i forhold til virksomhedens serviceydelser og oplevelser
- Anvende kreative teknikker til at designe, udvikle, vurdere, planlægge og formidle serviceydelser og oplevelser
- Opstille økonomiske beslutningsgrundlag samt formidle beslutningsoplæg
- Anvende service management som ramme til at vurdere og formidle praksisnære løsningsmodeller
- Anvende værtskabsbegrebet i praksis

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Tilegne sig og håndtere ny viden, færdigheder og kompetencer om service og oplevelser i tværfagligt samarbejde samt strukturere dataindsamling som grundlag for nye løsninger

ECTS-omfang

Fagelementet Service & Oplevelser har et omfang på 15 ECTS-point.

3.2.2 Forretningsforståelse

Indhold

Fagområdet indeholder analyse af virksomhedens eksistensgrundlag. Der fokuseres på de interne og eksterne forhold for at udvikle virksomhedens økonomiske drift samt skabe en helhedsforståelse for virksomhedens nuværende situation.

Læringsmål for Forretningsforståelse

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomhedens vision, mission, mål og værdier
- De juridiske forhold som har betydning for service- og oplevelsesvirksomheden

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Analysere og vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed
- Opstille og formidle et vurderingsgrundlag på baggrund af virksomhedens positionering, målgrupper, mikro- og makroøkonomiske situation

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage tværfagligt i udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift
- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

ECTS-omfang

Fagelementet Forretningsforståelse har et omfang på 15 ECTS-point.

3.2.3 Samarbejde & Relationer

Indhold

Fagområdet indeholder kommunikations- og ledelsesformer i et interkulturelt perspektiv med fokus på interaktionen med gæsten og medarbejderen. Der fokuseres på analyse- og datamateriale som grundlag for udformning af intern og ekstern kommunikation i nationalt og internationalt perspektiv.

Læringsmål for Samarbejde & Relationer

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Ledelse inden for service- og oplevelseserhverv
- Den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel den internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl.

- Rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Opbygge personligt og fagligt netværk med henblik på at styrke relationen til arbejdsmarkedet
- Identificere samt vurdere ledelsesmæssige problemstillinger og opstille løsningsforslag hertil
- Udforme intern og ekstern kommunikation både digitalt, skriftligt såvel som mundtlig over for gæster, kunder, kollegaer og samarbejdspartnere
- Anvende viden om interkulturelle aspekter i relationerne med virksomhedens interne og eksterne partnere og interessenter

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage i tværfagligt samarbejde med interne og eksterne partnere og interessenter i et interkulturelt miljø
- Deltage i udviklingen af den professionelle kommunikation
- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation inden for service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau

ECTS-omfang

Fagelementet Samarbejde & Relationer har et omfang på 15 ECTS-point.

3.2.4 Forretningsudvikling

Indhold

Fagområdet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af eksisterende virksomheder samt nye produkter og services. Der fokuseres på analyse af vækstmuligheder, herunder vurdering af økonomiske og organisatoriske konsekvenser af udviklingsaktiviteter.

Læringsmål for Forretningsudvikling

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Strategiske planlægningsværktøjer og modeller inden for service- og oplevelseserhverv
- Iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab samt videreudvikling af eksisterende virksomheder, koncepter og services
- Juridiske, økonomiske og organisatoriske overvejelser i forbindelse med udvikling og forandring
- Megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Opstille og vurdere økonomiske og organisatoriske problemstillinger af vækst-, udviklings- og forandringsaktiviteter
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere

på det taktiske og operationelle niveau

- Være i stand til at vurdere og formidle værdien af vækstidéer og deres potentiale som beslutningsgrundlag i såvel dansk som international kontekst

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden, koncepter samt services
- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

ECTS-omfang

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

3.3 Antallet af prøver i de nationale fagelementer

Førsteårsprøven udgør 45 ECTS-point som består af de nationale fagelementer Service & Oplevelser, Forretningsforståelse samt Samarbejde & Relationer.

Desuden er der en ekstern prøve i de øvrige nationale fagelementer (Forretningsudvikling), samt yderligere én prøve i det afsluttende eksamensprojekt. For antallet af prøver i praktikken, henvises til afsnit 3.4.

For et samlet overblik over alle uddannelsens prøver, henvises til institutionsdelen af studieordningen (se afsnit 5.1), idet de nationale fagelementer beskrevet i denne studieordning kan prøves sammen med fagelementer fastsat i institutionsdelen af studieordningen.

3.4 Praktik

Læringsmål for praktikken på uddannelsen

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Vurdere praksisnære problemstillinger og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner

Kompetencer

Den studerende skal kunne

- Indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- I en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling
- Reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

ECTS-omfang

Praktikken har et omfang på 15 ECTS-point.

Antal prøver

Praktikken afsluttes med 1 prøve.

3.5 Krav til det afsluttende eksamensprojekt

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 3.1.

Det afsluttende eksamensprojekt skal dokumentere den studerendes forståelse af praksis og central anvendt teori og metode i relation til en praksisnær problemstilling, der tager udgangspunkt i en konkret opgave inden for uddannelsens område. Problemstillingen, der skal være central for uddannelsen og erhvervet, formuleres af den studerende, eventuelt i samarbejde med en privat eller offentlig virksomhed. Institutionen godkender problemstillingen.

Det afsluttende eksamensprojekt 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 fagelementer.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)³. 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 praksisorienteret problem. Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering⁴.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen.

Omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder følgende fastlagte maksimale antal anslag:

Det afsluttende eksamensprojekt	Maksimalt antal anslag inkl. mellemrum
1 studerende	Max 80.000 anslag
2 studerende	Max 120.000 anslag
3 studerende	Max 160.000 anslag

³ 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

⁴ 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

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men **eksklusiv** forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke i bedømmelsen.⁵

Antal anslag skal fremgå tydeligt på projektets forside.

Det afsluttende eksamensprojekt skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn, jf. ovenstående tabel. Projekter der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum afvises, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Prøven i det afsluttende eksamensprojekt

Eksamensprojektet afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

ECTS-omfang

Det afsluttende eksamensprojekt har et omfang på 15 ECTS-point.

Prøveform

Prøven er en mundtlig og skriftlig prøve med ekstern censur med en varighed på 45 min inklusiv votering, hvor der gives en samlet individuel karakter efter 7-trinsskalaen for det skriftlige projekt og den mundtlige præstation.

3.6 Regler om merit

Beståede uddannelseselementer ækvivalerer de tilsvarende uddannelseselementer ved andre uddannelsesinstitutioner, der udbyder uddannelsen.

Den studerende har pligt til at oplyse om gennemførte uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der må antages at kunne give merit.

Uddannelsesinstitutionen godkender i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele.

Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

Den studerende har ved forhåndsgodkendelse af studieophold i Danmark eller udlandet pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer.

Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger.

Ved godkendelse efter ovenstående anses uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om den pågældende uddannelse.

⁵ Eksaminator og censor er ikke forpligtet til at læse bilag

3.7 Ikrafttrædelse og overgangsordning

Ikrafttrædelse

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 01.09.2017 og har virkning for de studerende, som indskrives efter den 01.08.2017

Overgangsordning

Studerende, der er indskrevet på 2016-studieordningen, har ret til at færdiggøre uddannelsen efter den oprindelige studieordning. Såfremt den studerende ikke færdiggør uddannelsen på normeret tid plus den umiddelbare reksamensperiode, overflyttes de til denne studieordning.

Når du overflyttes, laves der i samarbejde med studievejledningen en individuel handlingsplan.

Studerende, der således overflyttes til 2017-studieordningen, kan ansøge om at færdiggøre uddannelsen, herunder uddannelsesdele inklusiv eksamen efter deres oprindelige studieordning.

Dette vil være betinget af, at dette kan lade sig gøre indenfor uddannelsens maksimale ECTS-point samt reglerne om maksimal studietid beskrevet i afsnit 2.1.

Ansøgninger herom skal indleveres senest 4 måneder før datoen for eksamensterminen.

Ved fremtidig udstedelse af en ny studieordning eller ved væsentlige ændringer i denne studieordning fastsættes overgangsordninger i den nye studieordning.

4 Uddannelseselementernes mål for læringsudbytte (institutionspecifik del)

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

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

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

De studerende har ansvar for at vælge ét specialefag, ét "A" valgfag, og ét "B" valgfag. Specialefag og valgfag oprettes under forudsætningen af, at faget opnår et tilstrækkeligt antal tilmeldinger.

4.1 Speciale: Hotel og Restaurant Management

Indhold

Forståelse for hotel- og restauranterhvervets praksis med gæsten som det centrale element, herunder en forståelse for den enkelte hotel- og restaurantvirksomheds rolle i erhvervet.

Læringsmål for Hotel og Restaurant Management

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Hotel- og restauranterhvervets praksis og udvikling, herunder ejer strukturer
- Hotellets organisering og drift samt samspillet mellem de forskellige interne og eksterne samarbejdspartnerne
- Kendetegn for hotel- og restauranttydelser, herunder internationale og danske koncepter
- Internationale og danske klassifikationssystemer inden for hotel- og restauranterhvervet

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende hotel- og restauranterhvervets fagterminologi inden for økonomi
- Opstille og vælge løsningsmuligheder for menuplaner med tilhørende kalkulationer
- Anvende branchens normtal og nøgletal til at opstille og simulere løsningsmuligheder
- Identificere og anvende hotel- og restauranterhvervets distributionskanaler
- Vurdere digitale muligheder og indstille et løsningsforslag inden for digital markedsføring
- Identificere kritiske kontrolområder i produktionen og opstille planer for egenkontrollen

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Identificere og deltage i udvikling og ændringer af processer og leverancer i forhold til servicekonceptet
- Deltage i prisfastsættelse af hotellets og restaurantens ydelser

ECTS-omfang

Specialet (valgrit element) Hotel & Restaurant Management har et omfang på 10 ECTS-point.

4.2 Speciale: Turisme

Indhold

Forståelse for turistens praksis med destinationen som det centrale element, herunder en forståelse for den enkelte turismevirksomheds rolle i turismesystemet.

Læringsmål for Turisme

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Turismens praksis, udvikling og strategi i det offentlige – private samspil
- Hvad der kendetegner turismeprodukter
- Turismens udbud og efterspørgsel - Incoming & Outgoing

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Indsamle og bearbejde data med henblik på at udarbejde en destinationsanalyse
- Identificere turismens distributions – og markedsføringskanaler
- Omsætte strategi til praksis med involvering af relevante samarbejdspartnere

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage i planlægning og udvikling af destinationer, herunder en destinationsanalyse
- Deltage i planlægning, udvikling af nye og eksisterende turismeprodukter
- Anvende turismens distributions- og markedsføringskanaler

ECTS-omfang

Specialet (valgrit element) Turisme har et omfang på 10 ECTS-point.

4.3 Speciale: Event Management

Indhold

At den studerende opnår forståelse for eventens praksis med det overordnede mål at i samspil med andre kunne varetage udviklingen, planlægningen og implementeringen af små og mellemstore events.

Læringsmål for Event Management

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Hvad events er og hvilken udvikling events har gennemgået
- Hvilke opgaver der er forbundet med events livscyklus

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Udarbejde og vurdere egnetheden af et koncept blandt andet med afsæt i målgruppe og interessenter
- Identificere og vurdere mulige sponsorater og fundraising muligheder
- Vurdere om eventen er økonomisk bæredygtig
- Vurdere hvilke personer og kompetencer, som er nødvendige for at drive eventen herunder frivillige
- Vurdere egnetheden af forskellige kommunikationskanaler til promovering af events
- Anvende digitale planlægningsværktøjer til udviklingen af events
- Vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter

Kompetencer

Den studerende skal:

- Deltage i operationelt, taktisk og strategisk arbejde med at udvikle, planlægge og implementere bæredygtige små og mellemstore event

ECTS-omfang

Specialet (valgrit element) Event Management har et omfang på 10 ECTS-point.

4.4 Valgfag A: SoMe (Sociale Medier) Marketing

Indhold

Formålet med faget er at kvalificere den studerende til professionelt at føre virksomhedens SoMe strategier. Den studerende lærer at lede og deltage i analyser, konceptudvikling, planlægning og udførelse af forskellige former for SoMe Marketing.

Læringsmål for SoMe (Sociale Medier) Marketing

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Centrale teorier og metoder til udvikling af SoMe og dens relation til digital marketing

- De globale SoMe platforme, samt trends der påvirker digital marketing og sociale medier

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Opstille mål og KPIs (Key Performance Indicators) for virksomhedens SoMe marketing strategi
- Vurdere potentialet og muligheder for salg og service af virksomhedens produkter gennem SoMe
- Forstå og have indsigt i sociale mediers rolle som kommunikation både eksternt og internt i virksomheden

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Planlægge og udarbejde annonce- og reklamekampagner til SoMe
- Implementere SoMe marketingaktiviteter og vurdere effekten af dem

ECTS-omfang

Valgfaget SoMe Marketing har et omfang på 5 ECTS-point.

4.5 Valgfag A: Place Branding

Indhold

Formålet med faget er at kvalificere den studerende til professionelt at udvikle en place branding strategi for byer, regioner og lande. Den studerende lærer at lede og deltage i analyser, konceptudvikling og evalueringer af brandingstrategier for at tilsikre vækst i form af turisme og service, investeringer, talent og handel til geografiske regioner.

Læringsmål for Place Branding

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Centrale teorier og metoder til udvikling af place branding strategier
- Udvikling af place branding i en national og international kontekst

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Identificere og vurdere egnetheden af forskellige place branding strategier til relevante interessenter og aktører
- Vurdere hvorfor nogle byer, regioner og lande får succes med deres brand, mens andre svigter
- Identificere hvilke mennesker og processer støtter et attraktivt, kendt og profitabel by/region/land

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Anvende strategiske værktøjer til at udvikle et place brand
- Analyserer by/region/lande markeder for at identificere potentiel vækstmuligheder

ECTS-omfang

Valgfaget Place Branding har et omfang på 5 ECTS-point.

4.6 Valgfag A: Personlig Salg

Indhold

Den studerende skal arbejde med sin personlige udvikling, og gennem målrettet og problemorienteret indsigt i egen personlighed, kunne vurdere og håndtere egne udfordringer i service- og salgssituationer. Den studerende lærer at lede og deltage i salgs- og kundemøder, hvor der bliver lagt fokus på at kunne præsentere og sælge serviceydelser, det gode værtsskab samt forhandle med gæsten/kunden.

Læringsmål for Personlig Salg

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Kommunikationsprocessen og relevante kommunikationsmodeller
- Salgs- og mødeteknik, forskellige spørgeteknikker og præsentationsteknik
- Forståelse for det etiske aspekt ved salg til gæster/kunder

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende forskellige service og værtsskab metoder/værktøjer til afdækning af salgspræsentationer og møder
- Tilpasse sin adfærd og kommunikation til den enkelte gæst/kunde
- Reflekterer over egne styrker og udfordringer i forbindelse med afholdelse af salgssituationer og møder.

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Selvstændigt planlægge og gennemføre en salgspræsentation af serviceydelser, problemstillinger og ideer
- Præsentere målrettede løsninger med udgangspunkt i behovsafdekningen af gæsten/kunden
- Anvende sine styrker i varierende servicesituationer, hvor værtsskab i særklasse tæller

ECTS-omfang

Valgfaget Personlig Salg har et omfang på 5 ECTS-point.

4.7 Valgfag B: Sport Management

Indhold

Formålet er at kvalificere den studerende til at kunne analysere, forstå og formidle en sportsvirksomheds strategiske, organisatoriske og ledelsesmæssige problemstillinger. Den studerende skal også kunne inddrage relevante udviklingstendenser og reflektere herover i en strategisk kontekst.

Læringsmål for Sport Management

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Opbygningen af idrætsorganisationerne –samt kende til de interesseorganisationer, som kan vejlede og rådgive om branchen
- Have grundlæggende kendskab til mediernes betydning for sportssektoren

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Analysere og vurdere hvorvidt et lokalområde har potentiale til at udvikle en strategi med afsæt i sportslige tiltag.
- Anvende viden om sportens og idrættens organisering – på lokalt (kommunalt), regionalt, nationalt og globalt plan – til at analysere problemstillinger indenfor sportssektoren.

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne analysere, forstå, anvende og formidle den økonomiske "impact" af forskellige aktiviteter indenfor sports
- Kunne gøre brug af analyser til at udvikle ny forretningsmæssig viden og samarbejdsaftaler. Derved skabe og viderebygge organisationers langsigtede mål og bæredygtighed.

ECTS-omfang

Valgfaget Sport Management har et omfang på 5 ECTS-point.

4.8 Valgfag B: Undervisning i Udlandet

Indhold

Den studerende skal arbejde med sin personlige og faglige udvikling i udlandet. Gennem målrettet og problemorienteret case studies, vil den studerende anvende teorier og metoder lærte gennem serviceøkonom studiet i en international kontekst.

Læringsmål for Undervisning i Udlandet

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Oplevelsesøkonomien i et internationalt sammenhæng
- Værtsskab, med fokus på interkulturel interaktion og kommunikation
- Strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Forstå og anvende internationalisering via samarbejdsrelationer og internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden
- Vurdere sammenhængen mellem virksomhedens kerneområder og servicekoncept, samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden i et internationalt forstand

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet i et internationalt sammenhæng
- Håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde, ud fra en helhedsvurdering af den konkrete service- og oplevelsesvirksomhed

ECTS-omfang

Valgfaget Undervisning i Udlandet har et omfang på 5 ECTS-point.

4.9 Valgfag B: Erhvervspsykologi

Indhold

Den studerende lærer at forstå principperne bag erhvervspsykologi og hvordan det er medvirkende til at sikre en mere effektiv og positiv organisation

Læringsmål for Erhvervspsykologi

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Central begreber og teorier indenfor erhvervspsykologi
- Hvordan man tilkobler erhvervspsykologi til en service virksomhed

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Forstå og udvikle processer, der bruger erhvervspsykologi til at skabe vækst og engagement, samt skabe værdi og tilfredshed for medarbejdere og ledere i service virksomheden
- Identificer gennem erhvervspsykologiske principper en servicevirksomheds "skjulte omkostninger" i form af svækket motivation, manglende kreativitet og innovation, samt lav medarbejdertilfredshed og loyalitet.

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Kreer og udvikle en strategi der vil bidrage positivt til en service virksomheds psykologisk kapital
- Analysere en servicevirksomhed og identificere relevante problemstillinger i forhold til erhvervspsykologiske principper

ECTS-omfang

Valgfaget Undervisning i Udlandet har et omfang på 5 ECTS-point.

5 Rammer og kriterier for uddannelsens prøver

5.1 Oversigt over eksaminer

Oversigt over alle prøverne og de tidsmæssige placeringer:

Figur 3. Oversigt over eksaminer

Placering (semester)	Prøve	ECTS	Intern/Ekstern	Bedømmelse	Karaktervægt
1.+ 2.	1.års prøven	45	Intern	7-trinsskala	1
2.	Speciale	10	Intern	7-trinsskala	1
2.	Valgfag A	5	Intern	7-trinsskala	1
3.	Praktik	15	Intern	7-trinsskala	1
4.	Forretningsudvikling	25	Ekstern	7-trinsskala	1
4.	Valgfag B	5	Intern	7-trinsskala	1
4.	Afsluttende eksamensprojekt	15	Ekstern	7-trinsskala	2

Figur 4. Oversigt over 1.årsprøven

1.års prøven				
Placering	Prøve	Intern/Ekstern	Bedømmelse	Karaktervægt
1. semester	Service & Oplevelse	Intern	7-trinsskala	1/3
1. semester	Forretningsforståelse	Intern	7-trinsskala	1/3
2. semester	Samarbejde & Relationer	Intern	7-trinsskala	1/3

Begyndelsen på semesteret, uddannelseselement mv. er samtidig en tilmelding til de tilhørende prøver.

Den studerende kan kun framelde sig eksamen med begrundelse i sygdom (ved lægeerklæring), dødsfald i familien eller usædvanlige forhold som har indflydelse på den studerendes almene tilstand. Afmeldingen skal ske til klyngechefen senest ved eksamensstart eller snarest muligt derefter. Der skal forelægge skriftlig dokumentation for afmeldingen, før der gives dispensation for det brugte eksamensforsøg, jf. afsnit 11.

5.2 Regler om 1. års prøven

1.års prøven er delt op i tre delprøver (se figur 4.). Der er beståelseskrav at de studerende opnår mindst karakteren 02 for hver delprøve, og at karakteren for den samlede prøve skal mindst være 02⁶.

5.3 Regler for gennemførelse af praktik

I virksomhedspraktikken har den studerende en praktikvejleder fra uddannelsen og en kontaktperson i virksomheden. Virksomheden og den studerende fastlægger i fællesskab mål for den studerendes læringsudbytte af praktikperioden, som efterfølgende er retningsgivende for virksomhedens tilrettelæggelse af den studerendes arbejde.

Praktikperioden er 3 måneder og afsluttes med en eksamen. Se også afsnit 3 i studieordningens fællesdel omkring beskrivelse af uddannelsens eksamener.

Virksomhedspraktikken er som udgangspunkt at sidestille med et almindeligt fuldtidsjob (37 timer/ugentligt) med de krav til indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede må forventes at møde i sit første job.

6 Uddannelseselementer som kan gennemføres i udlandet

Den studerende kan efter uddannelsens godkendelse af en ansøgt forhåndsmérit gennemføre hvert enkelt uddannelseselement i udlandet.

Ved forhåndsgodkendelse af studieophold i udlandet har den studerende pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer. Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger.

Ved godkendelse af forhåndsmérit anses uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om uddannelsen.

7 Anvendte undervisningsformer

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for servicebranchen.

Undervisningen vil blive tilrettelagt varieret. Dette sker bl.a. gennem holdundervisning, projektarbejder, tværfaglige cases, temaarbejder, gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg. Forelæsninger kan indgå i begrænset omfang. De forskellige indlæringsformer vil, ud over det faglige indhold, også udvikle den studerendes evne til både at arbejde selvstændigt og at samarbejde med andre.

Undervisningen kan tilrettelægges, så fremmedsprog indgår i form af undervisningsmateriale og i undervisningen. Derudover understøtter undervisningen udviklingen af den studerendes IT-kompetencer.

⁶ Bemærk BEK nr. 114, § 15 stk. 3, at den enkelte institution kan fastlægge, at der ved en eller flere delprøver skal være opnået en bestemt karakter i skalaen.

8 Merit for de valgfri uddannelseselementer

Beståede valgfri uddannelseselementer erstatter de tilsvarende uddannelseselementer ved andre uddannelsesinstitutioner, som udbyder denne uddannelse såvel som ved andre uddannelser.

Der søges om forhåndsmerit, hvis der ønskes merit for uddannelseselementer, som ikke udbydes af uddannelsen.

9 Fremmedsprog

Hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk, dog vil enkelte dele af undervisningen kunne foregå på engelsk, eksempelvis gæsteforelæsninger og lign.

Der kræves ikke yderlige kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangsbekendtgørelsen angiver.

9.1 Eksamenssprog

Prøverne skal aflægges på forståeligt dansk/engelsk.

Studerende med andet modersmål end dansk/engelsk kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen af det afsluttede eksamensprojekt, samt de prøver, hvor det af denne studieordning fremgår, at de nævnte evner indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til klyngechefen senest 4 uger før prøvens afvikling.

10 Kriterier for vurdering af studieaktivitet og deltagelsespligt

For at den studerende betragtes som studieaktiv, skal den studerende deltage aktivt i undervisningen og overholde de obligatoriske forpligtelser.

10.1 Definitionen af at være studieaktiv og eventuel deltagelsespligt

Manglende overholdelse af studieaktivitetskravet, kan medføre udskrivning af studiet. Studieaktivitet er defineret således, at den studerende:

- Er fremmødt i minimum 60 lektioner pr semester
- Har deltaget i mindst 2 forskellige prøver (indenfor de seneste 12 kalendermåneder)
- Har opfyldt sin pligt til at deltage i enhver form for læringsaktivitet, som indgår som en del af uddannelsen

For at uddannelsens læringsmål/-udbytte kan nås, er der til visse læringsaktiviteter tilknyttet en deltagelsespligt, i form af fx aflevering/fremlæggelse af opgaver/projekter.

Før den studerende kan aflægge en eksamen eller prøve, skal de læringsaktiviteter på semestret være godkendt.

Regler om de prøver, som den studerende i henhold til eksamensbekendtgørelsen skal have deltaget i inden udgangen af 2. semester og bestået inden udgangen af 2. semester, og hvor der i bekendtgørelsen for denne uddannelse er fastsat tidsfrister for gennemførelse af uddannelsen, gælder uafhængigt af reglerne ovenfor.

10.2 Konsekvenserne ved manglende studieaktivitet

Hvis ét eller få af kriterierne i definitionen af studieaktivitet ikke overholdes, kan det føre til ophør af SU.

Ved manglende overholdelse af ét eller flere kriterier kan dette medfører udskrivning af studiet jf. nedenfor.

Perioder, hvor den studerende ikke har været studieaktiv på grund af orlov, barsel, adoption, dokumenteret sygdom eller værnepligt, medtælles ikke. Den studerende skal på forlangende for egen regning fremskaffe dokumentation for disse forhold.

Uddannelsen kan dispensere fra disse bestemmelser, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen sendes til uddannelseschefen.

10.3 Udskrivning af studiet

Indskrivningen kan bringes til ophør for studerende, der ikke har overholdt kravene til studieaktivitet i studieordningen. Der kan dispenseres fra dette, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen sendes til uddannelseschefen.

Forinden indskrivning bringes til ophør, adviseres den enkelte studerende skriftligt herom. Den studerende gøres i den forbindelse opmærksom på reglerne ovenfor. I brevet til den studerende skal det fremgå, at vedkommende har 14 dage til at indsende dokumentation for, at perioder med manglende studieaktivitet ved uddannelsen ikke skal medtælle samt en frist for ansøgning om dispensation.

Hvis den studerende ikke har reageret inden for den fastsatte frist, udskrives vedkommende.

Hvis den studerende anmoder om, at indskrivningen ikke bringes til ophør, har anmodningen opsættende virkning, indtil sagen er afgjort af uddannelseschefen.

Den studerende kan klage til uddannelseschefen over den trufne afgørelse senest 2 uger efter modtagelsen af afgørelsen. Klagen har opsættende virkning. Hvis lederen fastholder afgørelsen, kan den studerende klage til Ministeriet for inden for 2 uger efter modtagelse af afgørelsen for så vidt angår retlige spørgsmål.

11 Syge- og omprøver

11.1 Sygeprøve

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

Sygeprøven kan være identisk med næste ordinære prøve. Den studerende skal selv orientere sig om, hvornår (syge)prøven afvikles.

Orientering om tid og sted for sygeprøver findes på EASV-Moodle.

Sygdom skal dokumenteres ved lægeerklæring. Institutionen skal senest have modtaget lægeerklæring tre hverdage efter prøvens afholdelse. Studerende, der bliver akut syge under en prøves afvikling, skal dokumentere, at vedkommende har været syg på den pågældende dag. Dokumenteres sygdom ikke efter ovenstående regler, har den studerende brugt et prøveforsøg. Den studerende skal selv afholde udgiften til lægeerklæring.

11.2 Omprøver

Ved ikke bestået prøve eller ikke fremmøde ved prøve er den studerende automatisk tilmeldt omprøve, så længe der resterer prøveforsøg. Omprøven kan være identisk med næste ordinære prøve.

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

Orientering om tid og sted for omprøver findes på EASV-Moodle.

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

12 Hjælpemidler

Eventuelle regler for indskrænkning af brug af hjælpemidler, vil fremgå af beskrivelsen af den enkelte prøve.

13 Særlige prøvevilkår

Studerende kan, hvor det er begrundet i fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, søge om særlige prøvevilkår. Ansøgningen skal indgives til klyngechefen senest 4 uger før prøven afvikles. Der kan dispenseres fra ansøgningsfristen ved pludselig opståede helbredsmæssige problemer. Ansøgningen skal ledsages af en lægeattest, udtalelse fra fx tale-, høre-, ordblinde eller blindeinstitut eller anden dokumentation for helbredsmæssige forhold eller relevant specifik funktionsnedsættelse.

14 Eksamenssnyd

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

14.1 Brug af egne og andres arbejde - plagiat

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

1. Omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering,

- indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden, jf. institutionens krav til skriftlige arbejder på EASV-Moodle
2. Omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
 3. Omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
 4. Genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. 1 og 3.

14.2 Disciplinære foranstaltninger

- I tilfælde af eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen

En eksaminand, der utvivlsomt under en prøve:

- Uretmæssigt skaffer sig hjælp eller
- Giver en anden eksaminand hjælp til besvarelse af en opgave, eller
- Benytter ikke tilladte hjælpemidler

og

En eksaminand, der under en prøve:

- Udviser forstyrrende adfærd

Kan uddannelseschefen eller den, som uddannelseschefen bemyndiger hertil, eller bedømmerne i enighed bortvise eksaminanden fra prøven, mens den stadig pågår. I sådanne tilfælde vurderes berettigelsen af bortvisningen i forbindelse med den efterfølgende afgørelse.

I mindre alvorlige tilfælde af forstyrrende adfærd gives først en advarsel.

14.3 Formodning om eksamenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven

Hvis der under eller efter en prøve opstår formodning om, at en eksaminand:

- Uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp,
- Har udgivet en andens arbejde for sit eget (plagiat), eller
- Har anvendt eget tidligere bedømt arbejde eller dele heraf uden henvisning (plagiat) indberettes det til uddannelseschefen.

14.4 Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering

Udsættelse af prøven

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

Indberetningens form og indhold

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

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

Inddragelse af eksaminanden – partshøring

Uddannelseschefen afgør, om høringen af den studerende skal ske mundtligt, skriftligt eller en kombination heraf.

Ved den mundtlige partshøring indkaldes eksaminanden til en samtale til nærmere belysning af sagsforholdet med henblik på at præsentere vedkommende for dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd og for at høre den eksaminandens opfattelse. Eksaminanden har ret til at møde med en ledsager.

Ved den skriftlige partshøring fremsendes dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd med henblik på at anmode om den studerendes skriftlige opfattelse.

Sanktioner ved eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven

Hvis uddannelseschefen efter belysning af sagsforholdet får bekræftet formodningen om eksamenssnyd, og handlingen har fået eller ville kunne få betydning for bedømmelsen, bortviser uddannelseschefen eksaminanden fra prøven. I mindre alvorlige tilfælde gives først en advarsel.

Under skærpende omstændigheder kan uddannelseschefen bortvise i kortere eller længere perioder. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning. En bortvisning medfører, at en eventuel karakter for den pågældende prøve bortfalder, og at eksaminanden har brugt et prøveforsøg.

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

Uddannelseschefen kan, hvor der er tale om skærpende omstændigheder, beslutte, at eksaminanden skal bortvises fra institutionen i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning. Den studerende kan ikke deltage i undervisning eller prøver i perioden, hvor bortvisningen gælder.

Klage

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

Klage over retlige spørgsmål (fx inhabilitet, høring, klagevejledning, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt m.v.) kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte. Klagen indgives til Institutionen og stiles til uddannelseschefen, der afgiver en udtalelse, som klageren skal have lejlighed til 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. Klagefristen til institutionen er 2 uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

15 Klager over prøver og anke af afgørelser

15.1 Klager over prøver

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage.

Reglerne om klager over eksamen fremgår af kapitel 10 i bekendtgørelse nr. 1046 af 30.6.16.

I bekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

1. Eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen samt
2. Klager over retlige forhold.

De to former for klage behandles forskelligt.

15.1.1 Klage over eksaminationsgrundlaget

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

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.

Klagen sendes til uddannelseschefen.

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

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

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

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

1. Tilbud om en ny bedømmelse (ombedømmelse) – dog kun ved skriftlige prøver
2. Tilbud om en ny prøve (omprøve)
3. At den studerende ikke får ikke medhold i klagen

Beslattes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger uddannelseschefen 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 bedømmeres notater er personlige og ikke udleveres.

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

Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt. Hvis beviset for uddannelsens færdiggørelse er udstedt, skal det inddrages indtil bedømmelsen foreligger endeligt, hvorefter et nyt bevis udstedes.

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

Bedømmerne meddeler institutionen resultatet af ombedømmelsen vedlagt en skriftlig begrundelse og bedømmelsen. Omprøve og ombedømmelse kan resultere i lavere karakter.

Hvis det besluttet 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.

Klagen skal sendes til uddannelseschefen senest 2 uger (14 kalenderdage) efter, bedømmelsen ved den pågældende prøve er meddelt. Hvis udløbet af fristen falder på en helligdag, er det den første hverdag derefter, som er fristudløbsdagen.

Der kan dispenseres fra fristen, hvis der foreligger usædvanlige forhold.

Anke

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

Anken sendes til uddannelseschefen.

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

Ankenævnet består af to beskikkede censorer, der udpeges af censorformanden, en eksamensberettiget lærer og en studerende inden for fagområdet (uddannelsen), som begge udpeges af uddannelseschefen.

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

Ankenævnet behandler anken, og afgørelsen kan gå ud på:

1. Tilbud om ny bedømmelse ved nye bedømmere, dog kun ved skriftlige prøver
2. Tilbud om ny prøve (omprøve) ved nye bedømmere eller
3. At den studerende ikke får medhold i anken

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

Ankenævnet skal have truffet afgørelse senest 2 måneder ved vintereksamen – ved sommereksamen 3 måneder – efter at anken er indgivet.

Ankenævnets afgørelse er endelig, hvilket betyder, at sagen ikke kan indbringes for højere administrativ myndighed for så vidt angår den faglige del af klagen.

15.1.2 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 Erhvervsakademi SydVest inden for en frist af 2 uger fra den dag afgørelsen er meddelt klageren.

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af institutionen efter reglerne i bekendtgørelse nr. 1046 af 30.06.16 (fx inhabilitet, høring, om bekendtgørelse nr. 1046 af 30.06.16 er fortolket korrekt mv.) 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. Institutionen sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Styrelsen. Fristen for indgivelse af klage til institutionen er 2 uger (14 kalenderdage) fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

16 Dispensation

Institutionen kan dispensere fra reglerne, i denne institutionsdel af studieordningen, når det findes begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensionspraksis.

17 Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser

Denne institutionelle del af studieordningen træder i kraft den 01.09.17 og har virkning for alle studerende, som påbegynder uddannelsen fra 01.08.17 og senere.

Studerende på uddannelsen færdiggør deres uddannelse ved den studieordning der var gældende på starttidspunktet, medmindre andet er beskrevet på EASV-Moodle.

easv.dk



**ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST**