

Serviceøkonom

Studieordning 2021



ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST

Indholdsfortegnelse for institutionsdelen

1	Studieordningens rammer.....	4
1.1	Fordeling af fagelementer på uddannelsen	4
2	Speciale	5
2.1	Speciale: Hotel og Restaurant Management.....	5
2.2	Speciale: Turisme.....	6
2.3	Speciale: Event Management.....	7
3	SoMe (Sociale Medier) Marketing	8
4	Valgfag.....	9
5. Prøver på uddannelsen og tidsmæssig placering		9
5.1	1. delprøve	10
5.2	2. delprøve	11
5.3	3. delprøve	11
5.4	Speciale.....	12
5.5	SoMe-eksamen.....	12
5.6	Praktikeksamen	12
5.7	Valgfagseksamen.....	14
5.8	1. eksterne	14
5.8	Det afsluttende eksamensprojekt (2. eksterne)	14
6. Fuldførelse af prøver		15
6.1	Ikke bestået eksamen	15
6.2	Ikke afleveret projekt/skriftlig besvarelse	15
6.3	Ikke deltaget i eksamen/eksamination	15
6.4	Sygeprøve.....	15
6.5	Omprøve.....	16
7. Muligheder for at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet.....		16
8. Krav til skriftlige opgaver og projekter.....		16
8.1	Anvendelse af hjælpemidler	16
8.2	Særlige prøvevilkår.....	17
9. Eksamenssnyd (plagiat).....		17
9.1	Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen.....	17
9.2	Formodning om eksamenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven.....	18
9.3.	Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering	18
9.3.1	Udsættelse af prøven	18
9.3.2	Indberetningens form og indhold.....	18
9.3.3	Inddragelse af eksaminanden - partshøring.....	18
9.3.4	Sanktioner over for eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven.....	19
9.3.5	Klage	19
10. Anvendte undervisnings- og arbejdsformer.....		19
11. Andre regler for uddannelsen.....		20
11.1	Merit for fag omfattet af studieordningens institutionsdel.....	20
11.2	Forhåndsmerit.....	20
12. Regler for den studerende pligt til at deltage i uddannelsesforløbet		20
13.1	Læringsaktiviteter (Pligt til at deltage i uddannelsesforløb).....	21
14. Kriterier for vurdering af studieaktivitet		21

14.1. Studieaktivitet og SU	22
15. Dispensationsregler	22
16. Ikrafttrædelse, overgangsordninger og godkendelse.....	23
16.1 Studieordningens ikrafttrædelsesdato	23
16.2 Overgangsordninger	23
16.3 Godkendelse.....	23

Denne studieordning bygger på:

- Gældende Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen)
- Gældende bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser

Gældende bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser

1 Studieordningens rammer

Ud fra de fire temaer i studieordningens fællesdel, er de fire temaer delt op institutionsspecifikt således at nedenstående fordeling på fagelementer er gældende.

1.1 Fordeling af fagelementer på uddannelsen

Semester	Uddannelseselementer	Fag	ECTS	ECTS pr. element
1	SERVICE & OPLEVELSER	Intro til Service og Oplevelser	4	15
		Serviceøkonomi	2	
		Service Management	6	
		Data Management	3	
1	FORRETNINGSFORSTÅELSE	Organisation & Strategi	4	15
		Erhvervsøkonomi	4	
		Markedsanalyse	6	
		Servicejura	1	
2	SAMARBEJDE & RELATIONER	Kommunikation	2,5	15
		Ledelse & HR	5	
		Relationer & Netværk	2,5	
		Personlig Salg	5	
2	SPECIALE (valgfrit element)		10	10
2	SOCIAL MEDIA MARKETING		5	5
3	PRAKTIK		15	15
3/4	FORRETNINGSUDVIKLING	Projekt Ledelse	2	25
		Innovation & Iværksætteri	4	
		Jura	2	
		Markedsføring	8	
		Investering & Finansiering	3	
		Organisationsudvikling	6	
3/4	VALGFAG (valgfrit element)		5	5
4	AFSLUTTENDE EKS.		15	15

Ovenstående skal forstås således at de fire nationalt bestemte temaer:

1. Service & Oplevelser
2. Forretningsforståelse
3. Samarbejde og Relationer
4. Forretningsudvikling

Samt

- Praktik (15 ECTS)
- Afsluttende eksamensprojekt (15 ECTS)

Udgør (Som beskrevet i fællesdelen) 100 ECTS, og således er der 20 ECTS institutionsbestemt:

- Speciale - 10 ECTS
- Social Media Marketing – 5 ECTS
- Valgfag – 5 ECTS

Som vil blive uddybet i institutionsdelen i de følgende afsnit.

2 Speciale

På 2. semester skal den studerende vælge et speciale (10 ECTS).

Den studerende vil som udgangspunkt blive tilbudt 3 muligheder for speciale, men det enkelte speciale oprettes kun, hvis specialet får nok tilslutning.

Mulige specialer:

- Hotel og Restaurant Management
- Turisme
- Event Management

2.1 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 restauranterhverv, 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 (valgfrit element) Hotel & Restaurant Management har et omfang på 10 ECTS-point.

2.2 Speciale: Turisme

Indhold

Forståelse for turismens 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 (valgfrit element) Turisme har et omfang på 10 ECTS-point.

2.3 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 (valgfrit element) Event Management har et omfang på 10 ECTS-point.

3 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

SoMe Marketing har et omfang på 5 ECTS-point.

4 Valgfag

På uddannelsen er der et 5 ECTS valgfrit lokalt fagelement i slutningen af 3. semester. De valgfrie fagelementer har til formål at give de studerende mulighed for at få en individuel profil på deres uddannelse gennem en faglig fordybelse inden for uddannelsens fagområder. Der bestræbes hele tiden at kunne udbyde aktuelle valgfag, og der vil i starten af 3. semester blive præsenteret et valgfagskatalog, der beskriver de valgfag, man har mulighed for at tilmelde sig.

5. Prøver på uddannelsen og tidsmæssig placering

I det følgende beskrives hver enkelt prøve på uddannelsen, herunder bl.a.

- Prøveform og tilrettelæggelse
- Tidsmæssig placering
- Fuldførelse af prøven
- Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering

Det er altid den studerendes ansvar at sikre sig internetadgang i eksamenssituationen, og at den studerendes pc er funktionsdygtig.

Oversigt over alle uddannelsens prøver og de tidsmæssige placeringer:

Tidspunkt	Obligatorisk Uddannelseselement	Omfang	Kaldes også
1. semester	Intro til service og oplevelser Service Management Data Management Organisation og strategi Markedsanalyse	23 ECTS	1. delprøve
	Serviceøkonomi Erhvervsøkonomi Servicejura	7 ECTS	2. delprøve
2. semester	Kommunikation Ledelse og HR Relationer og netværk Personligt salg	15 ECTS	3. delprøve
	Speciale	10 ECTS	Specialeeksamen
	Social Media Marketing	5 ECTS	SoMe-eksamen
3. semester	Praktik	15 ECTS	Praktikprojekt
	Valgfag	5 ECTS	-
4. semester	Projektledeelse Innovation og iværksætteri Jura Markedsføring Investering og finansiering Organisationsudvikling	25 ECTS	1. eksterne
	Det afsluttende eksamensprojekt	15 ECTS	2. eksterne

Ved begyndelse på et fagelement, tema, semester mv. er der samtidig automatisk tilmelding til de tilhørende prøver. Ved tilmelding bruges en prøvegang. Dette gælder dog ikke, hvor den studerende bliver forhindret i at deltage i prøven på grund af dokumenteret sygdom eller barsel. Prøverne afholdes på dansk, medmindre den studerende er optaget på et internationalt hold.

Ved prøverne medbringer den studerende sin egen bærbare pc og evt. printer på den pågældende uddannelsesinstitutions forlangende. Det er den studerende, der har ansvaret for pc og evt. printers funktionsdygtighed under prøven.

Det er også den studerendes ansvar, at denne har adgang til internet under prøvens afvikling. Om prøverne gælder følgende:

1., 2. og 3. delprøve udgør tilsammen førsteårsprøven (Der henvises til fællesdelen af studieordningen afsnit 2.5), som den studerende *skal deltage* i inden udgangen af det 1. studieår. Prøverne skal være bestået inden udgangen af den studerendes 2. studieår efter studiestart, for at den studerende kan fortsætte uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen.

Den studerende kan således ikke framelde sig prøverne, og den studerende kan trækkes for et prøveforsøg, hvis vedkommende ikke møder op.

Uddannelsen til Serviceøkonom skal være afsluttet inden 4 år efter studiestart, jf. Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.

Alle eksamener skal være bestået for, at den studerende kan gå til eksamen i det afsluttende eksamensprojekt.

5.1 1. delprøve

1. delprøve tager udgangspunkt i fagene, Intro til service og oplevelser, Service Management, Data Management, Organisation og strategi og Markedsanalyse og ligger senest ved udgangen af 2. semester

Prøven afholdes som en individuel 20 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen. Gruppeprojektet er adgangsgivende til den mundtlige eksamen.

De studerende arbejder gruppevist med en selvvalgt problemstilling med udgangspunkt i ovenstående fag.

Projektet har et omfang af 15 normalsider og udarbejdes i grupper af 4-5 studerende. Der ydes vejledning i begrænset omfang i forbindelse med udarbejdelse af projektet.

En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum – i alt maks. 36.000 anslag inkl. mellemrum. Sidetal er eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag, som derfor ikke tæller med i det anførte maksimale antal anslag og er uden for bedømmelse. Gruppeprojektet skal ikke individualiseres.

Bedømmelseskriterierne for eksamen er lig med læringsmålene for fagene, der er inddraget i denne eksamen.

Det er en forudsætning at have deltaget i udarbejdelsen af gruppeprojektet for at kunne gå til den mundtlige prøve. Deltagelsen dokumenteres ved underskrift på gruppeprojektet.

Den 20 minutters mundtlige eksamination af den studerende vil typisk være fordelt som følgende: 5 minutters præsentation af opgaven, 10 minutter til at besvare spørgsmål til projekt samt bredt i fagets læringsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

Prøvens resultat vurderes samlet på baggrund af følgende:

- Den skriftlige besvarelse
- Den studerendes mundtlige præstation

Prøven bedømmes med en karakter efter 7-trins skalaen.

Såfremt den studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt gruppeprojekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

5.2 2. delprøve

2. delprøve tager udgangspunkt i fagene, Serviceøkonomi, Erhvervsøkonomi og Servicejura og ligger senest ved udgangen af 2. semester

Prøven afholdes som en individuel 4 timers skriftlig prøve.

Bedømmelseskriterierne for eksamen er lig med læringsmålene for fagene, der er inddraget i denne eksamen.

Prøven bedømmes med en karakter efter 7-trins skalaen.

Såfremt den studerende ikke består ordinær eksamen, skal den studerende til reeksamen.

5.3 3. delprøve

3. delprøve tager udgangspunkt i fagene, Kommunikation, Ledelse og HR, Relationer og Netværk og Personlig salg og ligger senest ved udgangen af 2. semester

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Bedømmelseskriterierne for eksamen er lig med læringsmålene for fagene, der er inddraget i denne eksamen.

Der gives en karakter på baggrund af den mundtlige præsentation

Prøven bedømmes med en karakter efter 7-trins skalaen.

Såfremt den studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt gruppeprojekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

5.4 Speciale

I det valgfrie uddannelseslement "Speciale" afholdes intern eksamen ved udgangen af 2. semester i læringsmålene for uddannelseselementet (speciale). Eksamen tager udgangspunkt i et specialeprojekt, der er gennemført i løbet af perioden.

Formkrav til specialet vil fremgå ved præsentation af specialet.

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i projektet udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Den 30 minutters mundtlige eksamination vil være fordelt som følger: 10 minutters præsentation af opgaven, 15 minutter til at svare på spørgsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en samlet vurdering af følgende:

- Den studerendes projekt
- Den studerendes mundtlige præstation

Prøven bedømmes med en karakter efter 7-trins skalaen.

Såfremt den studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal udarbejdes et nyt projekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

5.5 SoMe-eksamen

I Sociale Media Marketing afholdes intern eksamen ved udgangen af 2. semester i læringsmålene for faget. Eksamen tager udgangspunkt i en individuel synopsis udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven afholdes som en individuel 20 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i den afleverede synopsis.

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en samlet vurdering af følgende:

- Den studerendes projekt
- Den studerendes mundtlige præstation

Prøven bedømmes med en karakter efter 7-trins skalaen.

Såfremt den studerende ikke består eksamen, så skal den studerende deltage i reeksamen. Der skal udarbejdes en ny synopsis for at kunne deltage i reeksamen.

5.6 Praktikeksamen

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 læringsmål og personlige mål er nået.

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

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

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

Den interne eksamen vurderes samlet efter 7-skalaen.

Prøvens omfang er 15 ECTS

Det skriftlige projekt:

Praktikrapporten består af to dele:

Analyse af selvvalgt problemstilling

Evaluering af opfyldelsen af læringsmål

Desuden skal der som bilag vedlægges en logbog over praktikforløbet. Logbogen føres mindst én gang om ugen, og indholdet er en opsummering af de opgaver og funktioner, du har arbejdet med i løbet af ugen.

Ad. 1: Analyse af selvvalgt problemstilling:

Udvælg et af de problemstillinger, du har arbejdet med i praktikken og analyser problemet med udgangspunkt i de teorier, du har lært i løbet af uddannelsen. Problemstillingen kan være inden for alle uddannelsens fagområder og kan f.eks. være inden for forretningsudvikling, servicedesign, organisation, speciale, økonomi m.v.

Analysen skal følge nedenstående disponering.

Indledning

Problemformulering

Metode og teori

Præsentation af praktikvirksomheden

Analyse af den valgte problemstilling

Løsningsforslag baseret på analysen.

Konklusion

Hovedvægten forventes at ligge på analysedelen.

Ad. 2: Evaluering af opfyldelsen af læringsmål og personlige mål:

Med udgangspunkt i de læringsmål der blev formuleret i begyndelsen af praktikken evalueres praktikopholdet i forhold til, om målene er nået, og hvad dit udbytte har været af praktikopholdet fagligt og personligt. I evalueringen kan du blandt andet komme ind på de arbejdsopgaver du har haft, hvordan du har brugt teorien fra uddannelsen, og hvad du har lært i løbet af praktikopholdet.

Praktikrapporten har et samlet omfang på maksimalt 35.000 anslag eksklusiv forside, indholdsfortegnelse og bilag. Fordelingen mellem de to emner forventes at være ca. 70 % til pkt 1 og 30 % pkt 2.

Den mundtlige eksamen:

Den mundtlige eksamen indledes med en præsentation af projektets konklusioner og nogle generelle refleksioner over fagligt og personligt udbytte af praktikopholdet. Den præsentation må maksimalt tage 10 minutter. Derefter eksamineres med udgangspunkt i projektet i den indlærte teori i forhold til den praksis du har mødt.

Ved evalueringen tæller den skriftlige del 70 % mens den mundtlige del tæller 30 % af karakteren.

5.7 Valgfagseksamen

Eksamensform kan variere afhængig af hvilket valgfag den studerende vælger. Der orienteres om eksamensform ved præsentation af valgfag

Alle skriftlige hjælpemidler er tilladte under skriftlige prøver samt brug af internet. Kommunikation med andre er ikke tilladt under prøven.

5.8 1. eksterne

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

Underviser godkender emne og problemstilling.

Deltagelse i projektet omfatter løsning af et gruppeprojekt.

Den 30 minutters individuelle mundtlige eksamination vil være fordelt som følger: 5 minutters præsentation af opgaven, 20 minutter til at svare på spørgsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af følgende:

- Det skriftlige projekts faglige og metodiske indhold
- Den mundtlige præstation

Der gives karakter efter 7-trinsskalaen

Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Der skal udarbejdes et forbedringsforslag til det oprindelige projekt på max. 6 normalsider for at kunne indstille sig til reeksamen.

5.8 Det afsluttende eksamensprojekt (2. eksterne)

Der henvises til Fællesdelen afsnit 4 (Samt bilag) for uddybning af denne prøve.

6. Fuldførelse af prøver

Generelt for prøverne på uddannelsen gælder nedenstående i forhold til, hvornår en eksamen er fuldført; brugt et eksamensforsøg. Såfremt der er afvigelser, vil det fremgå af den enkelte beskrivelse af prøven.

6.1 Ikke bestået eksamen

Såfremt der i et prøveforsøg ikke er opnået karakteren 02 eller derover, er prøven ikke bestået, og der er brugt et prøveforsøg.

Ikke beståede projekteksaminer og eksamensprojekt, der er udarbejdet af en studerende, kan den studerende vælge at arbejde videre på det eksisterende projekt eller udarbejde et nyt projekt.

Er der tale om en studerende, der har deltaget i et gruppeprojekt, og som ikke opnår karakteren 02 eller derover, kan den studerende skrive de afsnit om, som den studerende har udarbejdet af det fælles projekt. Den studerende kan også vælge at skrive et nyt projekt, hvor reglerne for individuelt udarbejdede projekter gælder.

6.2 Ikke afleveret projekt/skriftlig besvarelse

Såfremt den studerende ikke har afleveret sit projekt eller skriftlige besvarelse, er der brugt et prøveforsøg.

Den studerende kan vælge at arbejde videre på det eksisterende projekt eller udarbejde et nyt projekt.

6.3 Ikke deltaget i eksamen/eksamination

Såfremt den studerende har afleveret sit projekt, men ikke har deltaget i den mundtlige prøve, er der brugt et prøveforsøg.

Der vil hurtigst muligt blive planlagt en ny mundtlig prøve for den studerende, hvor den studerende vil blive eksamineret i det allerede afleverede projekt.

6.4 Sygeprøve

En studerende, der har været forhindret i at gennemføre en prøve på grund af dokumenteret sygdom, 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.

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.

6.5 Omprøve

Ved en ikke-bestået prøve eller et manglende fremmøde ved en prøve, er den studerende automatisk tilmeldt omprøve, så længe der resterer prøveforsøg. Den studerende er tilmeldt den førstkomende afholdelse af prøven.

7. Muligheder for at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet

Den uddannelsesansvarlige på de enkelte uddannelsessteder kan forud for optagelse dispensere eller give merit for dele af uddannelser, der ækvivalerer fag eller dele af Finansøkonomuddannelsen. Der anlægges en konkret fagligt individuel vurdering.

8. Krav til skriftlige opgaver og projekter

I alle prøver mv. defineres en normalside som 2.400 anslag inkl. mellemrum. Sidetal er eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag, som derfor ikke tæller med i det anførte maksimale antal anslag og er uden for bedømmelse.

Krav i forhold til omfang af skriftlige prøver og sammenhæng mellem antal deltagere i en gruppe og projektomfang fremgår under beskrivelsen af de enkelte prøver.

8.1 Anvendelse af hjælpemidler

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

8.2 Særlige prøvevilkår

Studerende kan, hvor det er begrundet i fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, søge om særlige prøvevilkår. Ansøgningen skal indgives til uddannelsesledelsen senest fire uger før prøvens afvikling. Der kan dispenseres fra ansøgningsfristen ved pludselig opståede helbredsmæssige problemer.

Ansøgningen skal ledsages af en lægeattest, udtalelse fra f.eks. tale-, høre-, ordblinde eller blindeinstitut eller anden dokumentation for helbredsmæssige forhold eller relevant specifik funktionsnedsættelse.

Studerende med et andet modersmål end dansk kan søge om at medbringe ordbøger til prøver, hvor ingen hjælpemidler er tilladt.

Ansøgning om tilladelse til at medbringe andre hjælpemidler skal indgives til uddannelsesledelsen senest fire uger før prøvens afvikling.

9. Eksamenssnyd (plagiat)

Projekter og øvrigt materiale i forbindelse med prøver skal udarbejdes af den studerende selv.

Ved aflevering af skriftlige besvarelser såvel fysiske som elektroniske afleveringer bekræfter eksaminanden, at opgaven/besvarelsen er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

9.1 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen

Snyd til prøver og eksamen behandles efter reglerne i bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen).

Hvis en studerende snyder til en prøve, bliver den studerende bortvist fra prøven.

Hvis der snydes under skærpende omstændigheder, kan den studerende bortvises fra uddannelsen i en kortere eller længere periode. Med bortvisningen for snyd under skærpende omstændigheder følger en skriftlig advarsel om, at gentagelse kan medføre varig bortvisning fra uddannelsen.

Snyd er eksempelvis:

- Uretmæssigt at modtage hjælp under prøven
- Uretmæssigt at give hjælp til andre under prøven
- At udgive andres arbejde for sit eget (plagiat – se www.stopplagiat.nu)
- At anvende eget tidligere bedømt arbejde uden henvisning
- At anvende hjælpemidler, som ikke er tilladte til den pågældende prøve
- At kommunikere med andre under prøver, hvor dette ikke er tilladt

Bortvisning fra en prøve pga. snyd betyder, at karakteren bortfalder, samt at den studerende har brugt et prøveforsøg.

Hvis en studerende udviser **forstyrrende adfærd** under en prøve, kan institutionen bortvise den studerende fra prøven. I mindre alvorlige tilfælde giver institutionen først en advarsel.

Bortvisning kan også ske efter, at prøven er afholdt.

9.2 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)

Har anvendt eget tidligere bedømt arbejde eller dele heraf uden henvisning (plagiat) indberettes det til uddannelsesledelsen.

9.3. Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering

9.3.1 Udsættelse af prøven

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

9.3.2 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.

9.3.3 Inddragelse af eksaminanden - partshøring

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

Ved den mundtlige partshøring indkaldes eksaminanden til en samtale til nærmere belysning af sagsforholdet. Her er formålet at præsentere vedkommende for dokumentationen for formodningen om eksamenssnyd og at høre eksaminandens opfattelse. Eksaminanden har ret til at møde med en bisidder til dette møde.

Ved den skriftlige partshøring fremsendes dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd med henblik på at anmode den studerende om en skriftlig redegørelse.

9.3.4 Sanktioner over for eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven

Hvis lederen af uddannelsen efter belysning af sagsforholdet får bekræftet formodningen om eksamenssnyd, og handlingen har fået eller ville kunne få betydning for bedømmelsen, bortviser lederen af uddannelsen eksaminanden fra prøven.

I mindre alvorlige tilfælde gives først en advarsel.

Lederen af uddannelsen 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.

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. Den studerende kan ikke deltage i undervisning eller prøver i perioden, hvor bortvisningen gælder.

9.3.5 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 (f.eks. inhabilitet, høring, klagevejledning, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt mv.) kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte. Klagen indgives til Institutionen og stiles til lederen af uddannelsen, 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 to uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren, jf. eksamensbekendtgørelsens § 41.

10. Anvendte undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for den finansielle sektor. Desuden arbejdes der med økonomistyring i private og offentlige virksomheder.

Undervisningen vil blive tilrettelagt varieret. Dette sker bl.a. gennem holdundervisning, projektarbejder, tværfaglige cases, temaarbejder, gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg. 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 (engelsk og tysk) indgår i form af undervisningsmateriale og i undervisningen. Men hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk. Der kræves ikke yderlige kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangsbekendtgørelsen angiver.

Derudover understøtter undervisningen udviklingen af den studerendes IT-kompetencer.

Undervejs i uddannelsen kan der forekomme virksomhedsbesøg/studieture, hvor der må forventes deltagerbetaling ved kørsel, indkvartering m.v.

11. Andre regler for uddannelsen

11.1 Merit for fag omfattet af studieordningens institutionsdel

Beståede valgfri fagelementer ækvivalerer de tilsvarende fagelementer ved andre uddannelsesinstitutioner, som udbyder denne uddannelse såvel som andre uddannelser.

Hvis det pågældende fagelement er bedømt efter 7-trinsskalaen ved den institution, hvor prøven er aflagt, og ækvivalerer et helt element i nærværende studieordning, overføres karakteren. I alle andre tilfælde overføres bedømmelsen som "bestået".

Institutionen kan godkende, at beståede fagelementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse træder i stedet for fagelementer, der er omfattet af denne studieordning. Ved godkendelse heraf anses fagelementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om den pågældende uddannelse. Bedømmelsen overføres som "bestået".

Der er mellem uddannelsesinstitutionerne der udbyder Serviceøkonomuddannelsen aftalt, at studerende kan overføres i uddannelsesforløbet, dog tidligst efter 2. semester er bestået.

11.2 Forhåndsmerit

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

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

12. Regler for den studerende pligt til at deltage i uddannelsesforløbet

At studere på en uddannelse på Erhvervsakademi Sydvest kan sammenlignes med at befinde sig på arbejdsmarkedet. Som på en arbejdsplads skal de studerende derfor møde til alt planlagt

undervisning og øvrige aktiviteter på studiet. Bliver fraværet for højt, bliver den studerende indkaldt til en samtale hos uddannelseschefen med det formål hurtigst muligt at få nedbragt fraværet.

Kan den studerende ikke møde til undervisningen en dag pga. sygdom forventes det, at den studerende melder afbud herom til underviseren samt den lokale koordinator med en forklaring om hvorfor.

13.1 Læringsaktiviteter (Pligt til at deltage i uddannelsesforløb)

Læringsaktiviteter er kvantitative krav til den studerende om godkendelse af nærmere bestemte relevante studieaktiviteter. Eksempler på læringsaktiviteter kan være obligatorisk deltagelse i undervisning, afslutning af temaer, temaprojekter, opponentarbejde, fremlæggelser, aflevering af opgaver e.l., hvor præstationen skal godkendes af faglærerne. Der gives ikke nødvendigvis en karakter efter 7- trinsskalaen.

Læringsaktiviteter betragtes ikke som udprøvning eller eksamen, men som en del af læreprocessen, der dokumenterer, at den studerende er studieaktiv.

I forhold til godkendelse af læringsaktiviteter, så er det den studerendes eget ansvar at få den enkelte læringsaktivitet godkendt. Den studerende har 14 dage efter første forsøg til at få godkendt læringsaktiviteten, ellers så er man studieinaktiv.

For at kunne indstille sig til interne og eksterne prøver i de enkelte semestre skal den studerende have fået godkendt de respektive semestres læringsaktiviteter senest 48 timer inden det pågældende semesters første eksamen (Det er i den studerendes ansvar at få de respektive læringsaktiviteter godkendt inden for tidsfristen). Er de ikke godkendt senest 48 timer inden eksamensopstart, vil man blive afvist til eksamen, og man kan så indstilles til reeksamen, hvis man efterfølgende får godkendt de pågældende læringsaktiviteter. Hvis ikke andet er oplyst, vil antallet af forsøg for at få godkendt en læringsaktivitet sidestilles med de eksterne og interne prøver.

En afvisning af den studerendes opfyldelse af deltagelsespligten eksempelvis afvisning af en skriftlig opgave, eller ikke overholdelse af formelle krav til opgaven, vil blive noteret som en ikke opfyldelse af studieaktivitet set i relation til modtagelse af SU.

Uddannelsen griber ind med hjælp og vejledning så tidligt som muligt, hvis en studerende ikke overholder sin deltagelsespligt.

14. Kriterier for vurdering af studieaktivitet

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

I forbindelse med vurderingen af studieaktivitet i forhold til fortsat berettigelse af SU, så vil nedenstående kriterier være gældende fra studiestart:

- Har opfyldt sin pligt til at deltage i enhver form for aktivitet, som indgår som en del af uddannelsen, herunder obligatoriske afleveringsopgaver, gruppearbejde, fællesprojekter, fjernundervisning m.v.

- Har afleveret, som det fremgår af studieordningen, de obligatoriske opgaver, rapporter, læringsaktiviteter m.v. som er forudsætningskrav for deltagelse i prøverne med et redeligt indhold, herunder ikke har afleveret materiale, som andre har ophavsret til.
- Er mødt til aktiviteter med mødepligt, og fremmødt som det fremgår nedenfor:
 - o Ved 30 og 50 lektioners fravær pr. semester vil du modtage en advarsel fra uddannelseslederen.
 - o Ved 50 lektioners fravær pr. semester vil du endvidere modtage en skriftlig aflevering, der skal godkendes og blive afkrævet forklaring og en efterfølgende vurdering af dine muligheder for at gennemføre studiet.
 - o Ved 60 lektioners fravær pr. semester vil du blive erklæret studieinaktiv, hvilket vil betyde at din SU bliver inddraget. Længerevarende sygdomsforløb, der medfører mere end 60 lektioners fravær, skal dokumenteres i form af lægeerklæring, hvilket er for egen regning, og vil medføre en subjektiv vurdering af dine muligheder for at gennemføre semestret.

Varsler i forhold til de studerende skal ske i henhold til SU-reglerne.

14.1. Studieaktivitet og SU

Hvis den studerende er begyndt på en ny videregående uddannelse den 1. juli 2016 eller senere og får SU, må den studerende højst være 6 måneder forsinket i uddannelsen (svarende til 30 ECTS) i forhold til det antal SU-klip, den studerende har fået til uddannelsen. Bliver den studerende forsinket mere end 6 måneder, vil SU'en blive stoppet.

For studerende som er startet før 1. juli 2016, gælder de tidligere regler om, at den studerende maksimalt må være 12 måneder forsinket, før SU'en bliver stoppet, fortsat.

Som uddannelsesinstitution kontrollerer vi løbende de studerendes studieaktivitet. Læs mere om SU-reglerne på su.dk

15. Dispensationsregler

Uddannelsesinstitutionen kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne selv har fastsat i studieordningen, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

16. Ikrafttrædelse, overgangsordninger og godkendelse

16.1 Studieordningens ikrafttrædelsesdato

Studieordningen gælder for studerende med studiestart 18. august 2021 og har virkning for studerende, som optages eller er indskrevet på uddannelsen fra og med studiestart august 2021.

16.2 Overgangsordninger

Denne institutionsdel af studieordningen træder i kraft 25. august 2021 og har virkning for alle studerende, som er og senere bliver indskrevet på uddannelsen og for prøver, som påbegyndes den nævnte dato eller senere.

16.3 Godkendelse

Denne Institutionsdel af studieordningen er vedtaget og godkendt af Erhvervsakademi Sydvest den 30. juni 2021.

Jonas Lorentsen
Uddannelseschef

STUDIEORDNING
for
Serviceøkonom (AK)

National del

Ikrafttrædelse 15.08.2019

Revideret 19. juni 2019

Indhold

1. Uddannelsens mål for læringsudbytte.....	3
2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer	4
2.1. Service & Oplevelser.....	4
2.2. Forretningsforståelse	5
2.3. Samarbejde & Relationer	6
2.4. Forretningsudvikling	7
2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer	8
3. Praktik	8
4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.	9
4.1 Faglige krav til det afsluttende eksamensprojekt	9
5. Regler om merit	10
6. Ikrafttrædelse og overgangsordning.....	10
Bilag med netværkets aftale om formkrav til det afsluttende eksamensprojekt	11

Denne nationale del af studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen 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.

1. Uddannelsens mål for læringsudbytte

Overordnet skal den studerende i en udviklingsorienteret situation, inden for serviceerhvervet, kunne tilegne sig ny viden og ud fra dette samarbejde om at vurdere praksisnære løsningsmuligheder for en servicevirksomhed på et taktisk og operationelt niveau.

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,
- og kan forstå virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,
- og kan forstå grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel, restaurant og rejseliv samt øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- 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 salgs- og forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- opstille og vælge 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,

- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer

2.1. Service & Oplevelser

Indhold

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundedfærd til virksomhedens service- og oplevelsesydelser.

Læringsmål for Service & Oplevelser

Viden:

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis, udvikling i udbud og efterspørgsel, samt central anvendt teori og metode med fokus på økonomisk bæredygtig drift af service- og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå, hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser samt kunne forstå erhvervets anvendelse af teori og metode inden for udviklingen af værtskab og gæsteforståelse

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende service management som ramme til vurdering af service- og oplevelsesvirksomheders værtskab og udvikling
- Indsamle og anvende data om kundetilfredshed, kundedfærd og markedsforhold i forhold til virksomheders serviceydelser og oplevelser
- Anvende centrale økonomiske metoder og redskaber til vurdering af praksisnære problemstillinger samt anvende kreative teknikker til opstilling og valg af service- og oplevelsesydelser og formidling heraf til samarbejdspartnere og brugere

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelseserhvervet med fokus på det gode værtskab og den gode oplevelse
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde om service- og oplevelsesydelser
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet.

ECTS-omfang

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

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 udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at beskrive virksomhedens situation
- Vurdere service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære udfordringer, herunder de økonomiske forhold til opstilling og valg af løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere, gæster, kunder, medarbejdere, frivillige m.fl., på taktisk og operationelt niveau

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring service og oplevelsesvirksomhedens taktiske og operationelle drift
- I en struktureret sammenhæng, kunne 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.

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 udviklingsbaseret viden om servicevirksomheders ledelses- og samarbejdspraksis og den centrale anvendte teori og metode.
- Kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode ved rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf
- Kunne forstå den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel som internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl. i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber og data fra service- og oplevelsesvirksomheder
- Anvende centrale metoder og redskaber og data om kulturforståelse samt anvende de færdigheder der knytter sig til beskæftigelsen inden for service- og oplevelsesvirksomheder m.h.p. at interagere med gæster, kunder, medarbejdere og frivillige m.fl,
- Vurdere praksisnære kultur- og kommunikationsproblemstillinger for at vælge løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder både mundtligt og skriftligt for samarbejdspartnere, gæster og kollegaer i analoge og digitale kontekster.

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau i relation til ledelse, samarbejde og kulturmødet

- Kunne deltage og kommunikere i et fagligt og tværfagligt samarbejde eller netværk med interne og eksterne partnere i et interkulturelt miljø med en professionel tilgang
- I en struktureret sammenhæng, kunne 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.

2.4. Forretningsudvikling

Indhold

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

Viden

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om central anvendt teori og metode indenfor megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene
- Kunne forstå centrale strategiske planlægningsværktøjer og –modeller samt forstå anvendelsen af den juridiske, økonomiske og organisatoriske praksis i forbindelse med udvikling og forandring i service og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå central anvendt teori og metode indenfor iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab og anvendelse heraf i service- og oplevelsesvirksomheder

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende serviceerhvervets centrale metoder og redskaber på det operationelle og taktiske niveau i en udviklings- og forandringssituation
- Vurdere praksisnære økonomiske og organisatoriske udfordringer i forbindelse med udviklings- og forandringsaktiviteter for at opstille og vælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære udfordringer på det taktiske og operationelle niveau til samarbejdspartnere og kollegaer inden for service- og oplevelsesvirksomheder som et beslutningsgrundlag til det strategiske niveau i såvel dansk som international kontekst

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til forretningsudvikling af service- og oplevelsesvirksomheder på det taktisk og operationelle niveau med fokus på at skabe bæredygtig vækst
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling af- og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

ECTS-omfang

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer

Nationale fagelementer på 1. studieår udgør 45 ECTS. Disse indgår i de prøver, som udgør førsteårsprøven.

Desuden er der en prøve i de øvrige nationale fagelementer, samt yderligere én prøve i det afsluttende eksamensprojekt. For antallet af prøver i praktikken, henvises til afsnit 3.

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

3. Praktik

Læringsmål for praktikken på uddannelsen

Viden

Den studerende skal have

- Forståelse for praktikvirksomhedens forretning
- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

Færdigheder

Den studerende skal kunne

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at indsamle data og beskrive udvalgte udfordringer i praktikvirksomheden

- vurdere praksisnære udfordringer og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner
- Formidle praksisnære udfordringer og løsningsmuligheder for praktikvirksomheden på taktisk og operationelt niveau

Kompetencer

Den studerende skal kunne

- indgå i praktikvirksomhedens drift og håndtere udviklingsorienterede situationer i et fagligt og tværfagligt samarbejde.
- i en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling, hvor tilegnet ny viden, færdigheder og kompetencer i relation til erhvervet indgår
- overveje graden af 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.

4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 1.

4.1 Faglige krav til det afsluttende eksamensprojekt

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 skal tillige demonstrere, at den studerende kan begrunde, 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)¹. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som desk research.

¹ 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

Prøveform

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

Prøven i det afsluttende eksamensprojekt

Det afsluttende eksamensprojekt afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

ECTS-omfang

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

5. 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.

6. Ikrafttrædelse og overgangsordning

Ikrafttrædelse

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 15.08.2019 og har virkning for de studerende, som indskrives efter 01.08.2019.

Studerende, der har taget orlov eller på anden måde er blevet forsinkede i deres studieforløb, følger det semester, der er naturligt for de ordinære semestre og den dertil gældende studieordning. Studerende indskrevet før 1. august 2019 kan således forblive på den studieordning, de er optaget på oprindeligt.

Bilag med netværkets aftale om formkrav til det afsluttende eksamensprojekt

Dette afsnit er ikke en del af den nationale studieordning, men er input til institutionsdelen, idet uddannelsesnetværket har indgået følgende aftale om omfanget på det afsluttende eksamensprojekt:

Omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder følgende antal anslag:

Det afsluttende eksamensprojekt	Antal anslag inkl. mellemrum
1 studerende	<i>57.500-67.000</i>
2 studerende	<i>86.500-100.000</i>
3 studerende	<i>100.000-117.500</i>

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.

Antal anslag skal fremgå tydeligt på projektets forside.

Opfylder det afsluttende eksamensprojekt ikke rammen, jf. ovenstående tabel, har den studerende har brugt et eksamensforsøg.



ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST