

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2011 til 2013

Endelig version

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. august 2011

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer
MPJ/ 2011-2013

INDHOLDFORTEGNELSE

1. Studieordningens indhold	5
A. Uddannelsens fællesdel	5
2. Uddannelsens formål og profil	5
2.1 Uddannelsens formål.....	5
2.2 Kompetenceprofil	5
3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold	6
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points	6
3.2 Uddannelsens struktur og indhold	7
3.3 Semesterforløb.....	8
4. Beskrivelse af kernefagenes mål for læringsudbytte	9
4.1 Samfundsvidenskabelig metode	9
4.2 Servicebranchen	9
4.3 Organisationsudvikling	11
4.4 Forretningsudvikling	13
4.5 Serviceøkonomi.....	14
4.6 Kommunikation.....	16
4.7 Speciale	18
4.7.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management.....	18
4.7.2 Speciale - Turisme Management	20
4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel.....	20
5 Praktik – formål og formalia	22
6. Afsluttende eksamensprojekt	23
7. Eksaminer og øvrige prøver	23
7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver	23
7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre.....	24
7.2.1 Eksamen og interne prøver 1. semester	24
7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt	24
7.2.2 Eksamen og interne prøver 2. semester	25
7.2.2.1 1. års tværfaglig eksamen.....	25
7.2.3 Eksamen og interne prøver 3. semester	25
7.2.3.1 Praktikprojekt	25
7.2.3.2 Specialeprojekt	26
7.2.4 Eksamen og interne prøver 4. semester	27

7.2.4.1 Kommunikation	27
7.2.4.2 Udviklingsprojekt	27
7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt.....	27
7.3 Øvrige forhold vedrørende eksamen og prøver	29
7.3.1 Regler for eksterne prøver (eksaminer) og interne prøver.....	29
7.3.2 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider	29
7.3.3 Gruppeprojekter	30
7.3.4 Tilbage melding på prøver og eksaminer	31
7.3.5 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering	31
7.3.6 Klager over eksamen	32
7.3.7 Hjælpe midler til eksamen	32
7.3.8 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af skriftlige besvarelser	33
7.3.9 Dispensationsmulighed	33
8. Retsgrundlag	33
8.1 Uddannelsens adgangskrav	34
8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag	34
8.3 Uddannelsens udbydere.....	35
8.4 Titulatur.....	36
9. Overgangsbestemmelser	36
10. Meritering	36
10.1. Horisontal meritering	36
10.2 Vertikal meritering.....	36
10.2.1 Indland	36
10.2.2 Udland	37
11. Regler for udbud af åben uddannelse	37
12. Dispensationsmuligheder	37
13. Ikrafttrædelse.....	37
B. Den institutionsspecifikke del.....	38
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte	39
Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5	40
Bilag 3 Kernefagernes – ECTS fordeling.....	41
Bilag 4 Bedømmelsesplan og eksamensbevis.....	42

1. Studieordningens indhold

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

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

Fællesdelen i denne studieordning er udarbejdet af de i kap. 8.3 angivne udbydere af uddannelsen.

A. Uddannelsens fællesdel

2. Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

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

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

2.2 Kompetenceprofil

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

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

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

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

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

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

I fokus er opøvelse af evner til at være:

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

3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

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

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

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

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

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

Uddannelsens obligatoriske uddannelseselementer er formuleret i en række kernefag:

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

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

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



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

1. semester

1A – Servicebranchen

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

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

1B - Virksomheden

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

2. semester

2 A - Strategi

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

2 B - Markedet

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

3. semester

3 A – Praktik

- se kapitel 5

3 B – Virksomhedens relationer

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

4. semester

4 A - Udvikling

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

4 B – Afsluttende eksamensprojekt

- se kapitel 6

3.3 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

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

4. Beskrivelse af kernefagernes mål for læringsudbytte

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

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

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

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

ECTS: 5

Læringsudbytte:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.2 Servicebranchen

ECTS: 15

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

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

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

Læringsudbytte:

Branchekompetence:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

Service management & kunderelationer:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

Servicejura:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.3 Organisationsudvikling

ECTS: 15

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

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

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

Læringsudbytte:

Ledelse & projektledelse:

Viden:

- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer
- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder
- den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder
- den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance

- den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer (herunder IT), der med fordel kan anvendes for at styre et projekt

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer
- Den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere
- den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder økonomien
- den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes

Kompetencer:

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

Organisation & HR:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.4 Forretningsudvikling

ECTS: 15

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

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

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

Læringsudbytte:**Kreativitet & innovation****Viden:**

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

Strategi & forretningsplan

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

Servicemarketing & trends

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.5 Serviceøkonomi

ECTS: 15

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

- økonomi – 12 ECTS
- global serviceøkonomi – 3 ECTS

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

Læringsudbytte:

Økonomi:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

Global serviceøkonomi:

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.6 Kommunikation

ECTS: 10

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

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

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

Læringsudbytte:

Forretningskommunikation og netværk (på engelsk):

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

- den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft
- den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer
- den studerende skal i forretningssammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale
- den studerende skal kunne forhandle effektivt
- den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer

Interkulturel kompetence:**Viden:**

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.7 Speciale

ECTS: 15

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

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

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

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

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

4.7.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management

ECTS: 15

Mål:

Målet er at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, conference- og restaurantvirksomheder og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsevne.

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

Specialet er bygget op omkring 3 moduler:

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

Viden:

- den studerende skal have viden om de traditioner og trends, der er inden for denne branchen og kunne redegøre for den historiske udvikling indenfor hotel-, conference- og restaurantbranchen samt have forståelse for den samfundsmæssige udviklings indflydelse
- den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, conference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer
- den studerende skal have forståelse for de forskellige faser, som gæsten gennemgår på hotellet
- den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil
- den studerende skal have kendskab til de centrale ledelsesopgaver i rengøringsafdelingen og maintenance på et hotel eller for en restaurant, samt kunne sammenligne forskellen mellem at have egen rengøring contra rengøringselskab
- den studerende skal have forståelse for "Varens vej gennem huset", egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj
- den studerende skal have viden om HACCP
- den studerende skal have forståelse for centrale ledelsesopgaver i sikkerhedsafdelingen på et hotel, for en restaurant og ved et conferencecenter, samt hvorledes den forebyggende indsats i sikkerhed kan optimeres
- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, conference- og restaurantdrift, samt kunne vurdere, hvornår der skal søges juridisk assistance eller råd

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

- den studerende skal kunne arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter af møde- og konferencestyring

4.7.2 Speciale - Turisme Management

ECTS: 15

Mål:

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

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

Viden:

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

Færdigheder:

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

Kompetencer:

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

4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

Målet er at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetence til at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med udvikling og implementering af

events inden for forskellige serviceområder. Den studerende skal kunne opstille klare strategiske mål for events og via en event management proces kunne nå disse strategiske mål. Den studerende skal kunne deltage i udvikling, planlægning, implementering og evaluering af en event - fra mindre enddagsarrangementer til større events.

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

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

Viden:

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

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient og konsulent samarbejde såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne opstille relevante mål for en event
- den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning.
- den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events

Kompetencer:

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

5 Praktik – formål og formalia

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

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

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

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

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

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

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

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

Viden:

- den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

Færdigheder:

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

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

Kompetencer

- den studerende skal kunne indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- den studerende skal i en struktureret sammenhæng kunne udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling

6. Afsluttende eksamensprojekt

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

Viden

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

Færdigheder

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

Kompetencer

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

7. Eksaminer og øvrige prøver

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

7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Hver studerende skal aflægge 3 eksaminer samt 4 interne prøver.

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

I studieordningens landsdækkende fællesdel arbejdes der med 2 forskellige prøveformer:

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

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

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

Læringsaktiviteter skal godkendes.

I forbindelse med eksaminer, prøver og læringsaktiviteter gælder følgende:

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

Hvis en intern eller ekstern prøve ikke er godkendt hhv. bestået, kan den studerende deltage i en omprøve eller reeksamen, dog højst 3 gange til den samme prøve.

7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre

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

7.2.1 Eksamen og interne prøver 1. semester

7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt (intern prøve).

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

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

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

Deltagelse i det samfundsvidenskabelige projekt omfatter:

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

Projektet vurderes som værende bestået eller ikke bestået.

Evalueringen af besvarelsen andrager i alt 45 min. pr. projekt.

7.2.2 Eksamen og interne prøver 2. semester

7.2.2.1 1. års tværfaglig eksamen

Ultimo 2. semester skal den studerende deltage i 1. års tværfaglige eksamen (ekstern eksamen).

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

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

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

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

7.2.3 Eksamen og interne prøver 3. semester

7.2.3.1 Praktikprojekt

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

Prøven 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 prøve af i alt 30 min. varighed, hvori indgår en præsentation samt perspektivering af projektet.

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

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

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

7.2.3.2 Specialeprojekt

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

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

Emnet danner grundlag for en problemformulering, som skal besvares i projektet. Der gives kun vejledning i forbindelse med emnevalg og problemformulering. Der er således ingen vejledning i forbindelse med udarbejdelsen af selve projektet.

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

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

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

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

Deltagelse i projekteksamen omfatter:

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

Prøveresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

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

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

Hvis eksamen ikke består, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse. Der kan skrives ud fra samme emne, men den nye problemformulering skal adskille sig væsentligt fra den tidligere valgte.

7.2.4 Eksamen og interne prøver 4. semester

7.2.4.1 Kommunikation

På 4. semester skal del studerende deltage i en intern prøve.

Formålet med den interne prøve er at dokumentere den studerendes evne inden for faget kommunikation.

Den interne prøve foregår individuelt og bedømmes samlet efter 7-trins skalaen.

7.2.4.2 Udviklingsprojekt

Ultimo 4. semester skal den studerende udarbejde et udviklingsprojekt. Projektet har til formål at opøve den studerendes evne til at demonstrere forståelse for og kompetence inden for udviklingsorienteret problemløsning samt evnen til at arbejde tværfagligt og helhedsorienteret. I projektet forventes det, at den studerende har specifik fokus på forretningsudvikling og HR.

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

Institutionen godkender emne og problemstilling og tildeler vejledning.

Deltagelse i projektet omfatter:

- løsning af et gruppeprojekt
- individuel bedømmelse

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

7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt

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

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden⁴.

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

Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af indsamlede informationer og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fag. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som deskresearch.

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

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen samt den studerendes speciale, herunder økonomiske betragtninger og beregninger.

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

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning⁵. Det afsluttende eksamensprojekts problemformulering og titel skal være godkendt af institutionen, og den studerende tildeles vejleder.

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

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

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

⁴ Akademiet orienteres skriftligt, og godkender såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed

⁵ Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

at framelde sig eksamen og dermed ikke afleverer eksamensprojektet til den ordinært fastsatte termin.

7.3 Øvrige forhold vedrørende eksamen og prøver

7.3.1 Regler for eksterne prøver (eksaminer) og interne prøver.

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

Det gælder således:

- pilotprojekt – intern prøve
- 1. års tværfaglige eksamen – eksamen (ekstern prøve)
- praktikprojekt – intern prøve
- kommunikation– eksamen (intern prøve)
- forretningsudvikling – intern prøve
- speciale – eksamen (ekstern prøve)
- afsluttende eksamensprojekt – eksamen (ekstern prøve)

Såfremt man ikke består den ordinære eksamen/prøve eller er syg, kan man indstille sig til sygeeksamen/reeksamen.

For at blive betragtet som studieaktiv, skal man deltage i alle ordinære prøver og eksaminer.

Såfremt man uden gyldig grund udebliver fra den ordinære eksamen / prøve har man brugt et eksamensforsøg, og kan først indstille sig til eksamen ved næste ordinære eksamen / prøve året efter⁶.

Såfremt man ikke ønsker at deltage i den ordinære eksamen / prøve skal man senest 14 dage før skriftligt melde fra⁷. Hvis man framelder sig den ordinære eksamen / prøve, kan man først tage denne igen ved næste ordinære termin.

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

7.3.2 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

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

Der henregnes 2400 anslag til en normalside inkl. mellemrum.

⁶ Gyldige grunde til udeblivelse skal dokumenteres

⁷ Tidspunkt hvor materialet bliver udleveret

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

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

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

Eksamen / prøve	Maksimalt antal tegn i besvarelsen
Samfundsvidenskabeligt projekt	max. 84.000 anslag
1. års eksamen	-
Praktikprojekt	max. 37.500 anslag
Valgfri element, projekt	max. 42.000 anslag
Kommunikation	se institutionsspecifik del
Forretningsplan	se institutionsspecifik del
Afsluttende eksamensprojekt	
1 studerende	max. 115.500 anslag
2 studerende	max. 189.000 anslag
3 studerende	max. 231.000 anslag

På alle skriftlige besvarelser o. lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsiden.

Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste ordinære termin⁸.

Besvarelser der andrager under 50 % af det fastsatte antal anslag afvises, og den studerende kan først indstille sig til prøven igen ved næste ordinære termin.

Såfremt besvarelsen overskrider det maksimalt fastlagte antal anslag, vil besvarelsen blive bedømt indtil det antal anslag, der er tilladt.

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

7.3.3 Gruppeprojekter

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

⁸ I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version. De nærmere regler herfor fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

I forbindelse med gruppeprojekter, som indgår i karakterbedømmelser, skal hver enkelt studerendes bidrag kunne identificeres, og skal have en størrelse og helhed, som gør individuel bedømmelse mulig.

Fællesbidrag i projekterne vil typisk være indledning, problemstilling, problemformulering, afgrænsning, metode og konklusion samt perspektivering.

7.3.4 Tilbage melding på prøver og eksaminer

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

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

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

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

7.3.5 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2011 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære eksaminer, reeksaminer, interne prøver og re-prøver (med forbehold for senere korrektioner):

Eksamensplan årgang 2011-2013			
	Udleveres / godkendes	Afleveres	Eksamenstidspunkt
Pilotprojekt (intern prøve)			Ultimo 1. semester (fastlægges af den enkelte institution)
Pilotprojekt re-prøve			Fastlægges af den enkelte institution
1. års tværfaglig eksamen, skriftlig	6. juni 2012 kl. 9.00 udlevering af case	7. juni 2012, kl. 9.00 – 15.00 skriftlig eksamen	
1. års tværfaglig re-eksamen, skriftlig	7. nov. 2012 kl. 9.00 udlevering	8. nov. 2012 kl. 9-15	
Praktikprojekt (intern prøve)			Efterår 2012 (Fastlægges af den enkelte institution)
Praktikprojekt re-prøve			Fastlægges af den enkelte institution
Speciale (eksamen)	Godkendelse senest fredag den 14. december 2012	Afleveres mandag den 7. januar 2013	Mundtligt forsvar i uge 4 eller 5, 2013
Speciale re-eksamen	Godkendelse senest mandag den 4. marts	Afleveres torsdag den 14. marts 2013	Mundtligt forsvar i uge 13, 14 eller 15, 2013

	2013		
Kommunikation – intern prøve			4. semester (fastlægges af den enkelte institution)
Kommunikation - intern prøve – re-prøve			Fastlægges af den enkelte institution
Forretningsudvikling - intern prøve –			Medio 4. semester 2013⁹ (fastlægges af den enkelte institution)
Forretningsudvikling - intern prøve – re-prøve			Fastlægges af den enkelte institution
Afsluttende eksamensprojekt	Officiel start mandag den 1. april 2013	Afleveres torsdag den 30. maj 2013	Mundtlig eksamen i juni (Fastlægges af den enkelte institution)
Afsluttende eksamensprojekt - re-eksamen	Officiel start onsdag den 14. august, 2013	Afleveres mandag den 21. oktober 2013	Mundtlig eksamen ultimo oktober (Fastlægges af den enkelte institution)

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter:

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

7.3.6 Klager over eksamen

Såfremt den studerende ønsker at klage over eksamen, skal begrundet klage fremsendes skriftligt til institutionen senest 2 uger efter, at bedømmelsen er offentliggjort jf. bekendtgørelse nr. 1016 af 24/08/2010 gældende 782 om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser.

7.3.7 Hjælpemidler til eksamen

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

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

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

med mindre andet udtrykkeligt fremgår af eksamensopgaven/vejledningen.

⁹ Eksamen placeres inden det afsluttende eksamensprojekt officielt starter

Såfremt man som studerende under eksamen gør ulovlig brug af ovenstående medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen. Man kan således først deltage ved næste ordinære termin.

7.3.8 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af skriftlige besvarelser

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

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

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå en sammenhæng.

Ved brug af citater skal du huske:

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

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist¹⁰.

Tidligere udarbejdede projekter og dele deraf kan udelukkende indgå på lige fod med andet kildemateriale, således kan afsnit og analyser ikke "genbruges".

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

7.3.9 Dispensationsmulighed

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

8. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

¹⁰ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, www.copydan.dk

8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 87 af 07/02/2011 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C niveau eller Virksomhedsøkonomi på C niveau

2. Adgang via erhvervsuddannelse:

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

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

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

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

8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag

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

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 207 af 31/03/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften

- Lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser LOV nr. 850 af 12/9/2009 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser BEK nr. nr. 1016 af 24/08/2010 gældende
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 87 af 07/02/2011 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 262 af 20/03/2007 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om akkreditering og godkendelse af erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser mv. BEK nr. 684 af 27/06/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, www.ucn.dk
 - Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademi Lillebælt, www.eal.dk:
 - Kold College, Landbrugsvej 55, 5260 Odense S
 - Campus Vejle, Boulevarden 48, 7100 Vejle
- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
 - Tradium Randers, Minervavej 63, 8900 Randers
 - Skive Handelsskole, Arvikavej 2, 7800 Skive
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
 - København NORD, Trongårdsvej 44, 2800 Kgs. Lyngby
 - Hotel- og Restaurantskolen, Vigerslev Allé 18, 2500 Valby
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
 - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
 - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
 - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro

8.4 Titulatur

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

Serviceøkonom (AK)

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

9. Overgangsbestemmelser

I forbindelse med at studerende på den gamle ordning har haft orlov mellem 1. og 2. år, skal de for at kunne færdiggøre deres studie følge 2. år på den nye ordning.

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

10. Meritering

10.1. Horisontal meritering

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

Overflytning skal altid ske inden 1. juli dvs. inden praktikken begynder. Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution, skal man skriftligt ansøge om overflytning til den institution, man ønsker at blive overflyttet til¹¹.

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

10.2 Vertikal meritering

10.2.1 Indland

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

- professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- professionsbachelor Sport Management (1½ år)

¹¹ Man skal skriftligt framelde sig på den uddannelsesinstitution man forlader, når man er optaget på den nye institution, herunder sørge for at karaktermeddelelse for 1. år bliver fremsendt.

Der er endvidere indgået aftale med Roskilde Universitetscenter om merit således at der kan opnås en almen HA-uddannelse på 1½. år, samt aftale om 1 års merit til den samfundsvidenskabelige basisuddannelse.

Endvidere er der opnået meritaftale med Handelshøjskolen i København således at serviceøkonomer kan opnå en HA-uddannelse indenfor servicemanagement på 2 år.

Desuden er der på BA. Negot studiet i Esbjerg opnået 1½ års merit.

10.2.2 Udland

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

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

Endvidere er der indgået meritaftaler med:

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

11. Regler for udbud af åben uddannelse

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

12. Dispensationsmuligheder

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

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

13. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. august 2011.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, august 2011

B. Den institutionsspecifikke del

Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte

Jævnfør Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, er målene for læringsudbytte fastlagt som nedenfor angivet.

Mål for læringsudbytte for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel

Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen.

Viden

Den uddannede har viden om

- 1) serviceerhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt serviceerhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- 2) virksomhedens muligheder for samarbejde med kunden om udvikling af serviceydelser,
- 3) relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige servicebrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- 4) grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og
- 5) muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

Færdigheder

Den uddannede kan

- 1) vurdere omkostningsforholdene for servicevirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- 2) vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- 3) anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og kunder på dansk og engelsk,
- 4) anvende porteføljemodeller til beskrivelse af servicevirksomhedens produkter og
- 5) vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

Kompetencer

Den uddannede kan

- 1) håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for serviceerhvervet,
- 2) tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til serviceerhvervet med afsæt i en konkret problemstilling,
- 3) håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete servicevirksomhed og
- 4) deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde, herunder om servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5

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

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

Serviceøkonom tilhører niveau 5 uddannelserne i kvalifikationsrammen.

Niveaubeskrivelse – uddannelser på niveau 5

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

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

Bilag 4 Bedømmelsesplan og eksamensbevis

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

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

Eksamensbevisets indhold

Prøve / eksamen	ECTS	Bedømmelse	Karaktervægt (%)
Samfundsvidenskabelig metode – intern prøve	10	Bestået	-
1. års Tværfaglig eksamen, skriftlig eksamen	40	Karakter	20
Praktikprojekt – intern prøve	15	Bestået	-
Speciale – eksamen	15	Karakter	20
Kommunikation - intern prøve	10	Karakter	20
Forretningsudvikling - intern prøve	15	Bestået	-
Afsluttende eksamensprojekt, eksamen	15	Karakter	40

Af eksamensbeviset fremgår det samlede gennemsnit af ovenstående vægtede karakterer.