

Studieordning 2017-2019 institutionsspecifik del

# Serviceøkonom

Erhvervsakademi MidtVest

d. 25. august 2017



## Indhold

2.1 Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af obligatoriske uddannelseselementer og prøver .....	3
2.2 Valgfrie uddannelseselementer .....	3
2.3 Specialeretninger .....	3
2.3.1 Sport og event management (10 ECTS) .....	4
• Hvilke opgaver der er forbundet med events livscyklus .....	4
2.3.2 Turisme management (10 ECTS) .....	4
2.3.3 Hotel og restaurant management (10 ECTS) .....	5
4.1 Angivelse af anvendte undervisnings- og arbejdsformer .....	6
4.2 Studieintensitet .....	7
4.3 Retningslinjer for differentieret undervisningen inden for uddannelsesforløbet .....	7
4.4 Læsning af tekster på fremmedsprog.....	7
5.1 Dele af uddannelsen, der kan gennemføres i udlandet .....	8
5.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner .....	8
6.1 Prøver og delprøver .....	8
6.2 Eksaminer .....	9
6.2.2 Eksamen specialeretning 1 &2 (10 ECTS) (intern).....	11
6.2.4 Eksamen valgfag 2 .....	11
6.2.5 Eksamen praktik (15 ECTS).....	11
6.2.6 Eksamen forretningsudvikling (25 ECTS) (ekstern eksamen) .....	12
6.2.7 Eksamen valgfag 3 (5 ECTS).....	13
6.2.8 Eksamen afsluttende projekt (5 ECTS) .....	13
7.1 JTI test på EAMV .....	13
7.2 InnoCamp på EAMV (gælder ikke for PB-uddannelserne).....	14
7.3 Obligatorisk læringsaktivitet tema 1 service og oplevelser (15 ECTS), tema 2 forretningsforståelse (15 ECTS) og tema 3 samarbejde og relationer (15 ECTS) .....	14
7.4 Obligatorisk læringsaktivitet tema 1 service og oplevelser .....	15
7.5 Obligatorisk læringsaktivitet tema 2 forretningsforståelse.....	15
7.6 Obligatorisk læringsaktivitet tema samarbejde og relationer .....	16
7.7 Prøvers tilrettelæggelse.....	16
7.7 Placering af prøverne i uddannelsesforløbet, prøveformer og intern/ekstern eksamen .....	16
9.1 Formulerings- og staveevne i det afsluttende eksamensprojekt .....	17
9.2 Anvendelse af hjælpemidler .....	18
9.3 Særlige prøvevilkår .....	18
9.4 Afholdelse af syge- og omprøve .....	18
Afholdelse af syge- og omprøve er beskrevet i forbindelse med prøverne. ....	18
9.4.1 Sygdom til eksamen.....	18
9.5 Anvendt sprog ved prøverne.....	19
11.1 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen .....	20
12.1 Regler om mødepligt.....	20
14.1 Regler om udskrivning af studiet ved manglende studieaktivitet.....	21

## 1. Institutionens del af studieordningen

Institutionsdelen af studieordningen beskriver, hvordan vi på EAMV udmønter den nationale studieordning for Serviceøkonomuddannelsen.

Den skal derfor ses i sammenhæng med den nationale studieordning.

## 2. Uddannelseselementer og uddannelsens moduler

### 2.1 Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af obligatoriske uddannelseselementer og prøver

Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af obligatoriske uddannelseselementer og af praktik, herunder prøver.

1. semester	2. semester	3. semester	4. semester
Tema 1 service og oplevelser (15 ECTS)	Forretningsforståelse (5 ECTS)	Praktik (15 ECTS)	Forretningsudvikling (15 ECTS)
Specialeretning 1. del (5 ECTS)	Specialeretning 2. del (5 ECTS)	Forretningsudvikling (10 ECTS)	Valgfag 3 (5 ECTS)
Forretningsforståelse (10 ECTS)	Valgfag 1 (5 ECTS)	Valgfag 2 (5 ECTS)	Afsluttende opgave (15 ECTS)
	Samarbejde & relationer (15 ECTS)		

### 2.2 Valgfrie uddannelseselementer

Der henvises til valgfagskatalog, der udleveres og gennemgås forud for tidspunktet for valg af valgfagene.

### 2.3 Specialeretninger

På uddannelsens udbydes der 3 speciale retninger:

- Sport og eventmanagement (10 ECTS)
- Turisme management (10 ECTS)
- Hotel og restaurant management (10 ECTS)

Den studerende vælger specialeretning medio 1. semester.

### 2.3.1 Sport og event management (10 ECTS)

Viden:

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

Færdigheder:

- Udarbejde og vurdere egnetheden af et koncept blandt andet med afsæt i målgruppe og interessenter
- Identificere og vurdere mulige sponser 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 promovning af events
- Anvende digitale planlægningsværktøjer til udviklingen af events
- Vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter

Kompetencer:

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

### 2.3.2 Turisme management (10 ECTS)

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

Viden:

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

Færdigheder:

- 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:

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

### 2.3.3 Hotel og restaurant management (10 ECTS)

#### Viden:

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

#### Færdigheder:

- Anvende hotel- og restauranterhvervets fagterminologi indenfor 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 indenfor digital markedsføring
- Identificere kritiske kontrolområder i produktionen og opstille planer for egenkontrollen

#### Kompetencer:

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

## 3. Regler for praktikkens gennemførelse

Der er på studiet en række obligatoriske aktiviteter, som du skal deltage i og bestå, før du kan indstille dig til eksamen.

- Projekter, obligatoriske læringsaktiviteter på forudgående semester, projekter, prøveeksaminer m.v. Det vil fremgå af opgave/projektbeskrivelser, om der er tale om obligatoriske elementer, der kræves for at kunne indstille sig til eksamen.

Der indgås en skriftlig aftale mellem virksomheder, institutionen og den studerende, der beskriver praktikken tidsmæssige placering og fastsætter mål for den studerendes læringsudbytte af praktikperioden. Dette er efterfølgende retningsgivende for tilrettelæggelse af den studerendes arbejde i praktikperioden.

Praktikken er at sidestille med et fuldtidsjob med de krav til arbejdstid, indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede produktionsteknolog må forventes at møde i sit første job.

Under praktikken er den studerende tilknyttet en praktikvejleder fra uddannelsen og en kontaktperson/vejleder fra virksomheden.

Praktikken er ulønnet.

Den studerende skal udarbejde et projekt over praktikopholdet. Denne danner eksaminationsgrundlaget for praktikprøven.

## **4. Undervisnings- og arbejdsformer, studieintensitet**

### **4.1 Angivelse af anvendte undervisnings- og arbejdsformer**

Undervisningen foregår som en dynamisk proces, hvor hovedvægten lægges på de studerendes selvstændige og aktive deltagelse. De studerende tager ansvar for egen læring, og såvel de som underviserne bidrager konstruktivt til læreprocessen.

Undervisningen foregår som en kombination af holdundervisning, projektarbejde i grupper og individuelt arbejde – oftest med tværfaglige problemstillinger og altid med et anvendelsesorienteret udgangspunkt.

For at sikre den optimale faglige indlæring og personlige udvikling hos den enkelte studerende anvendes varieret pædagogik med hovedvægten lagt på dialog og diskussion, projekter mv.

Læringsaktiviteterne foregår desuden i studiegrupper, hvor de studerende med vejledning, facilitering, peer to peer learning og feedback fra undervisere samarbejder og støtter egen og andres kompetenceudvikling.

Uddannelsen er tilrettelagt, så læringsaktiviteterne svarer til et fuldtidsstudie. Variationen i læringsaktiviteterne opgøres for hvert semester i en studieaktivitetsmodel, som dækker underviserstyrede aktiviteter, studieopgaver, forberedelse og studerendes kommunikation og formidling.

Uddannelsen er emne- og temabaseret med en tværfaglig og projektorienteret tilgangsvinkel. Progressionen på de enkelte semestre er udtrykt i:

- Simpel
- Dynamisk
- Kompleks
- Fordybelse og perspektivering

#### 4.2 Studieintensitet

Studiet er tilrettelagt, så det svarer til et fuldtidsstudie. Studieaktiviteterne fremgår af studieaktivitetsmodeller, der foreligger forud for hvert semester.

#### 4.3 Retningslinjer for differentieret undervisningen inden for uddannelsesforløbet

For at give hver enkelt studerende mulighed for – uanset optagelsesbaggrund – at kunne følge med i studiets videre forløb, lægges der i starten af 1. semester, vægt på at bringe de studerende frem til et fælles forståelsesniveau. Dette opnås blandt andet gennem differentieret undervisning.

#### 4.4 Læsning af tekster på fremmedsprog

I løbet af studiet vil der forekomme tekster på engelsk.

### 5. Internationalisering

På samtlige EAMV's uddannelser arbejdes med et internationalt aspekt med det formål at styrke den studerendes kompetencer til at kunne begå sig i internationale miljøer på såvel det danske som det udenlandske uddannelses- og arbejdsmarked. Inden for uddannelsens faglige felt er der i undervisningens tilrettelæggelse indarbejdet internationale læringselementer, som skal bidrage til at ruste og motivere den studerende til at løse relevante problemstillinger og evt. søge yderligere internationalt rettede udfordringer som element i uddannelsen.

Som en del af studiet er der mulighed for arbejde med internationale projekter og problemstillinger, ligesom der er mulighed for at gennemføre en del af studiet i udlandet. I starten af uddannelsesforløbet vil de studerende blive vejledt i de forskellige tilbud og muligheder, der er i forbindelse med uddannelsen.

For nærværende uddannelse er der tilrettelagt følgende internationale aktiviteter:

- Studietur til Hamburg primo 2018. Der vil være tilmelding til studieturen ultimo 2017. Det er den studerende selv, som betaler udgifterne i forbindelse med studieturen.

### 5.1 Dele af uddannelsen, der kan gennemføres i udlandet

Det er altid muligt at gennemføre praktikforløbet og det afsluttende eksamensprojekt i udlandet.

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 uddannelseselementer. 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 uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om uddannelsen.

Forud for udenlandsopholdet, vil EAMV og den studerende gennemgå det ønskede uddannelsesforløb mhp læringsmål, således, at det sikres, at den studerende har mulighed for at opnå de nødvendige kompetencer.

### 5.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner

På 2. semester er det mulighed for at deltage at tage valgfag 2 (5 ECTS) i et internationalt forløb. Valgfaget udbydes i samarbejde med Northern Business School i Hamburg. Det internationale forløb foregår over 14 dage, med henholdsvis en uge i Hamburg og en uge på EAMV.

Det vil være muligt at læse mere om valgfaget i valgfagskataloget.

## 6. Prøver og eksamen på uddannelsen

### 6.1 Prøver og delprøver

#### **Indstilling til eksaminer**

Der er på studiet en række obligatoriske aktiviteter, som du skal deltage i og bestå, før du kan indstille dig til eksamen.

#### **Krav for at kunne gå til førsteårsprøven**

- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer
- Den studerende skal have udarbejdet portfolioer for temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse og samarbejde og relationer
- Deltagelse i alle læringsaktiviteter på 1. og 2. semester
- Deltagelse i statussamtale



**Krav for at kunne gå til speciale eksamen:**

- Aflevering af obligatoriske af obligatoriske læringsaktiviteter
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen.

**Krav for at kunne gå til valgfag 1 eksamen:**

- Aflevering af obligatoriske læringsaktiviteter
- Deltagelse i alle obligatoriske læringsaktiviteter

**Krav for at kunne gå til praktik eksamen:**

- Gennemført praktikophold
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen.

**Krav for at kunne gå til eksamen valgfag 2:**

- Aflevering af obligatoriske læringsaktiviteter
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen.
- Gennemført praktikophold

**Krav for at kunne gå til eksamen forretningsudvikling:**

- Aflevering af obligatoriske læringsaktiviteter
- Gennemført praktikophold
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen.
- Bestået alle eksaminerne på 1, 2 og 3. semester

**Krav for at kunne gå til eksamen valgfag 3:**

- Aflevering af obligatoriske læringsaktiviteter
- Gennemført praktikophold
- Bestået alle eksaminerne på 1, 2 og 3. semester

**Krav for at kunne forsvare det afsluttende eksamensprojekt:**

- Alle forudgående eksaminer og obligatoriske aktiviteter er gennemført og bestået.
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen.

## 6.2 Eksaminer

Prøver og delprøver, der indgår i uddannelsen, samt vægtning af karakterer i de enkelte prøver

Eksamen førsteårsprøven (45 ECTS) (intern)

Eksamen specialeretning 1 & 2 (10 ECTS) (intern)

Eksamen valgfag 1 (5 ECTS) (intern)

Eksamen praktik (15 ECTS) (intern)

Eksamen forretningsudvikling (25 ECTS) (ekstern)

Eksamen valgfag 3 (5 ECTS) (intern)

Eksamen afsluttende projekt (15 ECTS) (ekstern)

### **6.2.1 førsteårsprøven (intern) (45 ECTS)**

Eksamens i førsteårsprøven tager udgangspunkt i den studerendes samlede portfolio i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer. Portfolioen kan sammenlignes med en rapport, der er tilgængelig for underviser og censor og ligger som udgangspunkt for den mundtlige eksamen.

Prøven afholdes som en individuel mundtlig eksamen af 30 min. varighed med udgangspunkt i den studerendes portfolio.

Der gives 60 min forberedelsestid forud for den mundtlige prøve. Forberedelsestiden tager udgangspunkt i 2 spørgsmål, som den studerende trækker ved forberedelsestidens begyndelse. Spørgsmålene relaterer sig til sig til problemstillinger i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer og dermed til den studerendes portfolio.

Den 30 min. individuelle prøve vil typisk være fordelt, som følger:

- 10 min. præsentation af udvalgte elementer fra den studerendes portfolio, herunder skal der som minimum præsenteres et element fra hvert tema. Temaet samarbejde og relationer præsenteres på engelsk.
- 15 min til besvarelse af de 2 spørgsmål i relation til temaerne og den studerendes portfolio.
- 5 min til votering og tilbagemelding.

Den mundtlige prøve foregår på både engelsk og dansk

Bedømmelse: prøven bedømmes efter 7 trins skalaen. Det er den studerendes mundtlige præsentation som bedømmes, den studerendes portfolio er uden for bedømmelse.

#### **Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:**

Hvis den studerende ikke består vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### 6.2.2 Eksamen specialeretning 1 &2 (10 ECTS) (intern)

Eksamenen har til formål at dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien fra specialeretning 1 og 2 i skriftlig og mundtlig fremstilling.

Den studerende udarbejder individuelt et projekt med udgangspunkt i en praktisk problemstilling. Det er således et krav af den studerende etablerer et samarbejde med en relevant servicevirksomhed. Underviseren i specialet godkender emne og problemstilling samt vejleder i projektet.

Projektet har et omfang af maksimalt 25000 anslag. Projektet er et tværfaglig projekt og kan indeholde flere elementer fra 1. semester og 2 semester, dog skal specialeretningen have væsentlig betydning i projektet. Der stilles ligeledes krav til at projektet indeholder field research. Aflevering af projektet er en forudsætning for at kunne gå til den mundtlige eksamen.

Den mundtlige prøve har en varighed på 30 min inkl. votering og karaktergivning.

Ved bedømmelse: prøven bedømmes efter 7 trins skalaen sker efter en helhed vurderingen af den skriftlige og mundtlig del af eksamen.

Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:

Hvis den studerende ikke består prøven denne udarbejde et nyt projekt. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### 6.2.4 Eksamen valgfag 2

Eksamensformen beskrives nærmere i institutionens valgfagskatalog.

### 6.2.5 Eksamen praktik (15 ECTS)

Eksamenen har til formål at dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien fra 1. og 2 semester i en praksisnær problemstilling, samt dokumentere den studerendes evne til at reflektere over sit læringsforløb og læringsmål i praktikperioden.

Den studerende udarbejder individuelt et projekt med udgangspunkt i en praktisk problemstilling fra praktikvirksomheden. Den studerende tildeles en vejleder af EAMV.

Projektet har et omfang af maksimalt 16500 anslag. Projektet er et tværfaglig projekt og kan indeholde flere elementer fra 1. semester og 2 semester samt den studerendes specialeretning. Aflevering af projektet er en forudsætning for at kunne gå til den mundtlige eksamen.

Den mundtlige prøve har en varighed på 30 min inkl. votering og karaktergivning.

Ved bedømmelse: prøven bedømmes efter 7 trins skalaen sker efter en helhed vurderingen af den skriftlige og mundtlig del af eksamen.

Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:

Hvis den studerende ikke består prøven skal denne deltage på ny i et projekt. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### 6.2.6 Eksamen forretningsudvikling (25 ECTS) (ekstern eksamen)

Eksameneren har til formål at dokumentere den studerendes evne til i grupper at anvende teorien fra temaet forretningsudvikling til udarbejdelse af en forretningsplan for en selvvalgt virksomhed.

Prøven er en mundtlig prøve med udgangspunkt i en udarbejdet forretningsplan.

- 1) den skriftlige besvarelse – gruppeforretningsplan, som udgør den skriftlige del af prøven;
- 2) gruppepræsentation af forretningsplanen (uden diskussion);
- 3) individuel forsvar og diskussion af forretningsplanen

#### **Formkrav**

##### **1) Skriftlig besvarelse – en forretningsplan**

Der skal udarbejdes og afleveres én skriftlig besvarelse – en forretningsplan. Den skriftlige besvarelse, som udgør den skriftlige del af prøven, skal minimum leve op til følgende krav:

- Forretningsplanen udarbejdes i grupper af 3-5 studerende;
- På forretningsplanens forside skal følgende oplysninger anføres: studerendes navne, hold og antal anslag inkl. mellemrum og fodnoter;
- Forretningsplanen udarbejdes på dansk ud fra en grundstruktur, som er præsenteret inden prøven;
- Forretningsideen godkendes af den tildelte underviser i faget Strategi & forretningsplan
- Forretningsplanen må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (maks. 48.000 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med i det krævede antal sider. Bilag er uden for bedømmelse. En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum og fodnoter.

##### **2) Gruppepræsentation af forretningsplanen (uden diskussion)**

Præsentation af forretningsplanen skal minimum leve op til følgende krav:

- Præsentation af forretningsplanen skal foregå i grupper. Der afsættes fem minutter per gruppe medlem;
- Der er ingen krav til præsentationsformen.

##### **3) Individuelt forsvar og diskussion af forretningsplanen**

Forsvar og diskussion af forretningsplanen skal minimum leve op til følgende krav:

- Forsvar og diskussion skal foregå individuelt;
- Forsvar og diskussion må maksimalt vare 20 minutter.

#### **Bedømmelseskriterier**

Der gives én samlet karakter ud fra den skriftlige og de mundtlige præstationer med baggrund i nedenstående vægtning:

- 65 % på baggrund af den samlede vurdering af gruppeforretningsplanen, gruppe-præsentationen af forretningsplanen samt det individuelle forsvar og diskussionen af forretningsplanen;

- 35 % på baggrund af den samlede vurdering af den individuelle præsentation og forsvar af forretningsplanen

Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:

Den/de studerende som ikke består prøven skal deltage på ny i et projekt. Akademiet danner her en eller flere grupper, som vil bestå af de studerende, som ikke har bestået eksamen i forretningsudvikling. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### 6.2.7 Eksamen valgfag 3 (5 ECTS)

Eksamensformen beskrives nærmere i institutionens valgfagskatalog.

### 6.2.8 Eksamen afsluttende projekt (5 ECTS)

Er beskrevet nærmere i studieordningens fællesdel.

## 7. Obligatoriske aktiviteter

Alle obligatoriske aktiviteter (bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver, projekter) ud over selve eksamen, som er nævnt ovenfor, skal bestås i højst to forsøg, for at du kan indstille dig til eksaminer og praktik. Hvis du får behov for at gå op igen (sygeeksamen eller reeksamination eller lign.) er det dit eget ansvar at tage kontakt til uddannelsesleder og studiekontoret for at aftale nærmere.

Hvis du på grund af sygdom bliver forhindret i at deltage i obligatoriske og planlagte studieaktiviteter opfordres du til at indhente en lægeerklæring, hvori din læge vurderer, at du grundet sygdom ikke har været/ er i stand til at følge denne studieaktivitet

### 7.1 JTI test på EAMV

EAMV tilbyder samtlige studerende muligheden for at arbejde med profilværktøjet JTI (Jungiansk Type Index) i forbindelse med en uddannelse på akademiet. I forbindelse hermed testes alle studerendes JTI-profil.

Arbejdet med JTI på de enkelte uddannelser har til formål:

- 1) at effektivisere kommunikationen mellem mennesker med forskellige profiler og præferencer
- 2) at klæde den studerende på til at indgå i samarbejder
- 3) at den studerende bliver bevidst om egne og andres stærke og svage sider samt indsigt i ens egen måde at håndtere kommunikationen

- 4) at lære værdien af individuelle forskelle og ligheder for netop at kunne opnå forståelse for værdien af de præferencer, der er forskellige fra ens egne
- 5) at kende sine styrker og svagheder i forbindelse med teamarbejde, herunder hvilken rolle den studerende med fordel kan have i et team.
- 6) at blive bevidstgjort om, hvad den studerende kan byde ind med, når der f.eks. arbejdes med kreative processer.
- 7) at støtte konfliktløsning/forebyggelse af konflikter i samarbejdssituationer
- 8) at bidrage til et godt uddannelsesforløb og at fastholde den studerende

På hver enkelt uddannelse beslutter det enkelte underviserteam, hvornår det er mest hensigtsmæssigt at sætte ind med JTI-værktøjet. JTI testen gennemføres som en elektronisk test, og tilbagemeldingen sker på klassen af en certificeret JTI konsulent.

### 7.2 InnoCamp på EAMV (gælder ikke for PB-uddannelserne)

Formålet med InnoCamp er at arbejde med kreative processer, for der i gennem at styrke den studerendes innovative kompetencer. Deltagerne arbejder intensivt i tværfaglige grupper inden for en begrænset tidsramme på to dage. Samtlige fuldtidsstuderende på 1. år på EAU skal deltage i InnoCampen.

Det er målet, at de studerende skal trænes i at arbejde tværfagligt og løse en konkret opgave i grupper under et stort tidspres. Grupperne sammensættes på tværs af klasser og evt. JTI profil. De bliver endvidere trænet i at generere nye idéer og arbejde med innovative løsninger på de stillede problemer. Et andet vigtigt delmål er at træne de studerende i at lave en præsentation.

Eksterne deltagere, f.eks. erhvervsledere og eksperter deltager på forskellig vis med indlæg og dommerbedømmelser. Der stilles konkrete opgaver og problemer til hver gruppe. Det hele foregår i en samarbejdsorienteret og livlig atmosfære, hvor deltagerne arbejder under tidspres.

Underviserne deltager som facilitatorer. Deres hovedopgave er at lede grupperne gennem arbejdsprocessen - herunder at motivere grupperne til at løse opgaven i et konstruktivt ligeværdigt samarbejde.

### 7.3 Obligatorisk læringsaktivitet tema 1 service og oplevelser (15 ECTS), tema 2 forretningsforståelse (15 ECTS) og tema 3 samarbejde og relationer (15 ECTS)

I løbet af 1. år på serviceøkonom bliver den studerende afprøvet i 3 obligatoriske læringsaktiviteter som følge af de 3 temaer: service og oplevelser, forretningsforståelse og samarbejde og relationer. Den studerende får efter hvert tema feedback på de pågældende læringsaktiviteter, som samles i den studerendes portfolio. Portfolio er en samling af dokumenter, hvor den studerende skal dokumentere sin faglige kompetence indenfor hvert af de 3 temaer.

Den studerende indleverer en portfolio og går på baggrund af denne til eksamen i førsteårsprøven se mere om dette under eksamen førsteårsprøve.

#### 7.4 Obligatorisk læringsaktivitet tema 1 service og oplevelser

Læringsaktiviteten skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig og mundtlig fremstilling samt evnen til at arbejde tværfagligt.

På baggrund af en udleveres temaopgave skal de studerende individuelt gennemarbejde en praksisnær problemstilling i sammensatte studiegrupper. Der arbejdes med temaopgaven igennem temaet service og oplevelse og problemstillingerne heri afspejler de læringsmål, som er angivet i fællesdelen af studieordningen.

Der skal udarbejdes en skriftlig portfolio, som indeholde en besvarelse på maks 25.000 anslag. Portfolio skal indeholde besvarelse af de i temaopgaven stillede opgaver. Afleveringen af portfolioen er et forudsætningskrav for at kunne gå til prøven. Efterfølgende skal den studerende deltage i en mundtlig gruppe prøve.

Den mundtlige del af læringsaktiviteten foregår i studiegrupper og har en varighed af 60 min. inkl. vortering og karaktergivning. Ved den mundtlige præsentation skal de studerende dokumentere samarbejde og reflektere over deres portfolio.

Den mundtlige præsentation foregår i grupper.

Bedømmelse: den studerende modtager i grupper feedback på den skriftlige og mundtlige del af læringsaktiviteten. Bedømmelsen gives på baggrund af både det skriftlige arbejde samt den mundtlige præsentation. Den studerendes portfolio indgår, som et element i førsteårsprøven.

#### 7.5 Obligatorisk læringsaktivitet tema 2 forretningsforståelse

Læringsaktiviteten skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig og mundtlig fremstilling samt evnen til at arbejde tværfagligt.

På baggrund af en udleveres temaopgave skal de studerende individuelt gennemarbejde en praksisnær problemstilling i sammensatte studiegrupper. Der arbejdes med temaopgaven igennem temaet forretningsforståelse og problemstillingerne heri afspejler de læringsmål, som er angivet i fællesdelen af studieordningen.

Der skal udarbejdes en skriftlig portfolio, som indeholde en besvarelse på maks 33000 anslag. Portfolio skal indeholde en besvarelse af de i temaopgaven stillede opgaver. Afleveringen af portfolioen er et forudsætningskrav for at kunne gå til prøven. Efterfølgende skal den studerende deltage i en mundtlig gruppe prøve.

Portfolio skal udarbejdes ud fra en udleveret caseopgave. Caseopgaven baseres på en aktuel servicevirksomhed, hvor der er den studerendes opgave, at lave en situationsanalyse af servicevirksomheden.

Den mundtlige del af læringsaktiviteten foregår individuelt og har en varighed af 25 min. inkl. vortering og feedback. Ved den mundtlige præsentation skal den studerende dokumentere samarbejde og reflektere over deres portfolio.

Bedømmelse: den studerende modtager feedback på baggrund af den skriftlige og mundtlige del af læringsaktiviteten. Bedømmelsen gives på baggrund af både det skriftlige arbejde samt den mundtlige præsentation. Den studerendes portfolio indgår, som et element i førsteårsprøven.

### 7.6 Obligatorisk læringsaktivitet tema samarbejde og relationer

Læringsaktiviteten skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig og mundtlig fremstilling samt evnen til at arbejde tværfagligt.

På baggrund af en udleveret caseopgave skal de studerende individuelt udarbejde en portfolio. Casen tager udgangspunkt i et scenarie baseret på et internationalt aspekt. Casen indeholder to delelementer en kultur del og en del med fokus på kommunikation. En del af portfolio skal udarbejde på engelsk.

Den mundtlige del af læringsaktiviteten foregår individuelt og har en varighed af 30 min inkl. vortering og feedback. Den mundtlige prøve foregår på engelsk og tager udgangspunkt i den studerendes portfolio.

Bedømmelse: den studerende modtager feedback på baggrund af den skriftlige portfolio og den mundtlige del af læringsaktiviteten. Den studerendes portfolio indgår, som et element i førsteårsprøven.

### 7.7 Prøvers tilrettelæggelse

Ved gruppeprøver angives max antal deltagere og krav om individualisering af skriftlig gruppebesvarelse.

### 7.7 Placering af prøverne i uddannelsesforløbet, prøveformer og intern/ekstern eksamen

Eksamen	Prøveform	Placering af prøven	ECTS	Censur
Førsteårsprøve	Individuel mundtlig prøve med udgangspunkt i	Ultimo 2 semester	45	Intern



	den studerendes portfolio			
Specialeeksamen	Projekt med individuel mundtlig eksamen	Ultimo 2 semester	10	Intern
Praktikprojekt	Projekt med individuel mundtlig eksamen	Medio 3 semester	15	Intern
Forretningsudvikling	Forretningsplan med gruppe og individuel præsentation samt mundtlig individuel eksamen	Medio 4 semester	25	Ekstern
Afsluttende projekt	Projekt med individuelt mundtlig eksamen	Ultimo 4 semester	15	Ekstern

Valgfag: Se valgfagskatalog

## 8. Regler om tidspunkt for bestået førsteårsprøve

1. årsprøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 2.studieår efter studiestart, for at den studerende kan fortsætte på uddannelsen.

## 9. Krav til skriftlige opgaver og projekter

Fremgår at eksamensbeskrivelse ovenfor

### 9.1 Formulerings- og staveevne i det afsluttende eksamensprojekt

Studerende, der kan dokumentere en relevant specifik funktionsnedsættelse, kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringssevne indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til uddannelsen og stiles til uddannelseschefen for uddannelsen senest 4 uger før prøvens afvikling.

## 9.2 Anvendelse af hjælpemidler

Det er som udgangspunkt tilladt at bruge alle hjælpemidler. Der henvises til eksamensbeskrivelsen/eksamensopgaven samt eksamensreglementet for nærmere præcisering.

## 9.3 Særlige prøvevilkår

Erhvervsakademiet kan fravige de fastsatte bestemmelser for de enkelte prøver med henblik på at tillade særlige prøvevilkår til studerende med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse, til studerende med andet modersmål end dansk og til studerende med tilsvarende vanskeligheder, når dette skønnes nødvendigt for at ligestille sådanne studerende i prøvesituationen.

Den studerende kan søge om særlige eksamensvilkår, såsom forlænget tid til skriftlig eksamen og forlænget forberedelsestid til mundtlig eksamen.

Personer med talevanskeligheder, døve og hørehæmmede kan få ekstra tid til den mundtlige eksamination.

Ansøgningen skal være EAMV's studievejleder i hænde senest 4 uger før eksamen, hvorefter uddannelseschefen orienteres. Uddannelseschefen kan, hvor der er særlige forhold, dispensere fra denne frist.

Ved alle ansøgninger skal der foreligge en faglig dokumentation for eksaminandens funktionsnedsættelse som nødvendiggør dispensationen.

En dispensation er kun gældende for det pågældende semesters eksaminer og tilhørende reeksaminer.

## 9.4 Afholdelse af syge- og omprøve

Afholdelse af syge- og omprøve er beskrevet i forbindelse med prøverne.

### 9.4.1 Sygdom til eksamen

Hvis du på grund af sygdom bliver forhindret i at deltage i eksamen vil det som hovedregel tælle som 1 eksamensforsøg. Hvis du vil undgå at bruge et af dine eksamensforsøg opfordres du til at indhente en lægeerklæring, hvori din læge vurderer, at du grundet sygdom ikke har været i stand til at gennemføre eksamen

## 9.5 Anvendt sprog ved prøverne

Prøverne aflægges på det sprog, som undervisningen er gennemført på, men mindre andet er aftalt med eksaminator og censor forud for eksamen og de opgaver/projekter, som indgår i eksamenen.

## 10. Studiestartsprøve

På serviceøkonomuddannelsen skal den studerende deltage i og bestå en studiestartsprøve for at kunne fortsætte på uddannelsen. Studiestartsprøven har til formål at klarlægge, om den studerende reelt følger studiet og for at få opbygget gode studievaner.

Studiestartsprøven afholdes ultimo september og resultatet skal være meddelt den studerende senest 2 uger efter prøvens afholdelse.

Studiestartsprøven skal bestås i højst 2 forsøg og bedømmes ”bestået” eller ”ikke bestået”.

Studiestartsprøven er en stopprøve og bedømmelsen ”bestået” er en forudsætning for at kunne fortsætte studiet.

Prøven tilrettelægges som en kombination af multiple choice og åbne spørgsmål og indeholder kerneområderne fra temæt service og oplevelser.

For at kunne bestå studiestartsprøven skal 60 % af besvarelsen være korrekt besvaret.

Varighed: 1 timer

Hjælpemidler: alle hjælpemidler er tilgængelig

Studiestartsprøven er omfattet af generelle vilkår for eksamensafholdelse, jf EAMV's eksamensreglement og punkterne i studieordningen om eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen samt brug af egne og andres arbejder, plagiat.

Studiestartsprøven er ikke omfattet af punktet om klager.

## 11. Brug af egne og andres arbejder, plagiat

Det er ikke tilladt at plagiere opgaver, afleveringer, projekter under studiet.

Det betyder, at en studerende ikke uretmæssigt må skaffe hjælp fra andre, yde hjælp til andre, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden tydelig kildehenvisning.

Alle obligatoriske opgaver, bundne forudsætninger og øvrige afleveringer der er nødvendige for at indstille sig til eksamen bliver kontrolleret for plagiat/afskrift fra Internettet, faglitteratur og tidligere afleverede opgaver fra EAMV og andre uddannelsesinstitutioner. Ved konstateret plagiat/afskrift vil materialet blive afvist og den studerende kan ikke til eksamen.

Alle eksamensprojekter, eksamensopgaver og afleveringer der indgår i en eksamensbedømmelse bliver kontrolleret for plagiat/afskrift fra Internettet, faglitteratur og tidligere afleverede opgaver fra EAMV og andre uddannelsesinstitutioner. Ved konstateret plagiat/afskrift vil materialet blive afvist og den studerende indstilles til reeksamen og har dermed brugt et eksamensforsøg.

Der henvises til det gældende eksamensreglement for fuldtidsstuderende på EAMV.

### 11.1 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen

Den studerende skal vise hensyn til medstuderende under prøven og må ikke udvise forstyrrende adfærd. Hvis den studerende udviser forstyrrende adfærd vil det medføre bortvisning fra prøven og dermed have brugt et forsøg.

Ved konstatering af eksamenssnyd, vil den studerende ligeledes bortvises fra eksamen og dermed have brugt et forsøg.

Hvis en prøve forstyrres af uvedkommende eller en udefrakommende hændelse og afbrydes, har den studerende ret til at starte forfra. Uvedkommende personer skal bortvises af eksaminator, censor og om nødvendigt en anden underviser, så den studerende kan gennemføre sin eksamen.

Der henvises til det gældende eksamensreglement for fuldtidsstuderende på EAMV.

## 12. Andre regler for uddannelsen

### 12.1 Regler om mødepligt

Der er vil på 1. semester være mødepligt på studiet. Dette betyder, at du som studerende vil få registreret dit fremmøde til studieplanlagte aktiviteter. 80 % mødepligt er en forudsætning for at blive betragtet som studieaktiv.

I tilfælde at sygdom mv. skal den pågældende uddannelsesleder orienteres pr. mail.

## 13. Merit

Se fællesdelen af studieordning

## 13.1 Regler om merit og meritaftaler i uddannelsens institutionsdel

Se fællesdelen af studieordning

## 14. Studieaktivitet

Det er den studerendes eget ansvar at være studieaktiv. Studieaktivitet består på EAMV i at deltage i de planlagte undervisnings og projektføløb samt aflevere de skriftlige opgaver, der stilles krav om på studiet. Studieaktivitet er en forudsætning for at kunne indstille sig til eksamen. Det er derfor vigtigt, at den studerende ved sygdom eller lign. orienterer den pågældendes uddannelsesleder på fraværsdagen.

Med skriftlige opgaver menes projekter, rapporter, skriftlige opgaver, bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver m.v. Opgaverne skal afleveres i den form, i det omfang og til det tidspunkt, som underviserne definerer. Som en del af studieaktiviteten skal opgaverne bestås. Opgaver der afleveres for sent vil uden forudgående aftale ikke blive rettet/bedømt.

Hvis EAMV's undervisere vurderer, at den studerende ikke er studieaktiv, sender EAMV en skriftlig meddelelse om den konstaterede manglende studieaktivitet.

Hvis den studerende gentagende gange ikke har opfyldt kriterierne for studieaktivitet og ikke ændrer adfærd efter den skriftlige meddelelse om manglende studieaktivitet, kan EAMV vælge at tilbyde den studerende at fortsætte uddannelsen på skærpede vilkår.

Der føres på 1. semester fraværsregistrering af de studerende. Fraværsregistrering bruges af undervisere og uddannelsesleder til at bedømme, hvorvidt den studerende er studieaktiv. Ligeledes benyttes fraværsregistreringen i forbindelse med statusamtalerne på 1. semester.

### 14.1 Regler om udskrivning af studiet ved manglende studieaktivitet

Ved fortsat manglende studieaktivitet, og efter at EAMV har gjort rimelige bestræbelser på at påpege dette forhold, kan EAMV betragte den studerende som værende udmeldt. EAMV giver to skriftlige meddelelser om manglende studieaktivitet.

SU-reglerne er strammet betydeligt de seneste år. Derfor bør du tjekke dine SU-forhold, hvis du bliver syg, ikke består en eksamen, eller bliver studieinaktiv. Kontakt SU-vejlederen <http://www.eamv.dk/Uddannelser/SU-vejledning> for yderligere information

## 15. Dispensationsregler

EAMV kan dispensere fra reglerne, i fællesdelen af studieordningen, der alene er fastsat af institutionerne, når det findes begrundet i udsædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

## 16. Klager

Klager over prøver behandles efter reglerne i kapitel 10-11, i bekendtgørelse nr. 1519 af 16/12/2013 om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen).

**Hvornår skal du klage?** Klager over eksamensforløb og karaktergivning skal indsendes senest 14 dage efter at bedømmelsen (karakteren) er blevet meddelt eller offentliggjort.

**Hvordan skal du klage?** Du skal – individuelt - indgive en skriftlig og begrundet klage til uddannelsesinstitutionen. Klager der indgives af flere studerende i fællesskab kan blive afvist.

**Hvad kan du klage over?** Du kan klage over eksaminationsgrundlaget, prøveforløbet eller bedømmelsen (karakteren).

**Hvem behandler klagen?** Klager behandles normalt af uddannelsesinstitutionen. Undtaget er dog klager over prøvegrundlaget, hvis prøven er udstedt af Styrelsen for Videregående Uddannelser. I disse tilfælde videresendes klagen til Styrelsen sammen med uddannelsesinstitutionens udtalelse.

**Mulighed for anke af faglige spørgsmål:** Hvis du ikke får medhold i en klage vedrørende faglige spørgsmål, kan du indbringe afgørelsen for et ankenævn, der nedsættes af uddannelsesinstitutionen. Anken skal være skriftlig og begrundet. Anken sendes til uddannelsesinstitutionen senest 2 uger efter at du har fået meddelt afgørelsen.

**Mulighed for klage over retlige mangler:** Du kan klage over retlige mangler ved afgørelser truffet i forbindelse med ombedømmelse af prøven (dvs. efter ombedømmelse, som er tilbudt af uddannelsesinstitutionen), eller i forbindelse med ankenævnets afgørelse. Klagen indgives til uddannelsesinstitutionen inden for en frist på 2 uger fra den dag, hvor du har fået meddelelse om afgørelsen. Uddannelsesinstitutionen træffer herefter afgørelse.

Klage over øvrige retlige mangler i afgørelser truffet af uddannelsesinstitutionen i henhold til eksamensbekendtgørelsen, kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser. Klagen indgives til uddannelsesinstitutionen inden for en frist på 2 uger fra den dag, hvor du har fået meddelelse om afgørelsen. Klagen adresseres til Styrelsen for Videregående Uddannelser, men indgives til uddannelsesinstitutionen, som afgiver udtalelse inden klagen videresendes til Styrelsen.

### **Hvad er faglige spørgsmål og hvad er retlige mangler?**

**Faglige spørgsmål:** Er bedømmelsen korrekt ud fra en faglig vurdering af din præstation? Er du eksamineret i det korrekte pensum? Er der dele af opgaven, som eksaminator og censor ikke har bedømt eller forstået? Er der mangler ved forholdene under prøvens afholdelse?

**Retlige mangler:** Retlige mangler kan for eksempel være, hvis der i forbindelse med prøven eller sagsbehandlingen er tale om

- Inhabilitet,
- at retsreglerne er anvendt forkert,
- at der ikke er foretaget partshøring,
- at der ikke er foretaget sagsoplysning,
- at der er anvendt forkert procedure
- at der ikke er givet klagevejledning i forbindelse med en afgørelse