

Rettelsesblad til studieordningen Serviceøkonom 2018 – 2020

Rettelsesbladet vedr. afsnit 6.2.2 i den institutionsspecifikke studieordning 2018-2020. I rettelsesbladet ændres del 1 løbende bedømmelse til 2 bedømmelser fremfor de tidligere 3 angivet løbende bedømmelse. Ligeledes ændres vægtningen af bedømmelserne fra 10 % til en vægt på 15 % pr. løbende bedømmelse. Afsnit 6.2.2 ændres dermed til følgende:

Første årsprøven (45 ECTS)

Læringsmålene for prøven er identisk med læringsmålene for de 3 nationale fagelementer i Tema 1 service og oplevelse og Tema 2 Forretningsforståelse samt Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer, se nationaldelen af studieordningen.

Første årsprøven består af 3 delelementer, som samlet udgør første årsprøven:

Del 1, Løbende bedømmelse, Portefolie

Første element udgør 1 løbende bedømmelsesaktivitet, der afvikles som en individuel karakter, der hver vægtes med 30 % af den samlede karakter for første årsprøven.

1. Løbende bedømmelse, Tema 2 forretningsforståelse (15 %)
2. Løbende bedømmelse, Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer (15%)

Den studerende har 1 forsøg til en løbende bedømmelsen. Den løbende skal ikke bestås, men indgår i den samlede karakter for første årsprøven.

Del 2 Prøve National fagelement tema 1 & 2 Økonomi 10 ECTS (20 %)

Læringsmål for prøven:

Læringsmålene for prøven er identisk med udvalgte læringsmål for de to nationale fagelementer Tema 1 service og oplevelser og Tema 2 Forretningsforståelse:

Viden:

- bæredygtig økonomisk drift af service- og oplevelsesvirksomheder (tema 1)

Færdigheder:

- Opstille økonomiske beslutningsgrundlag samt formidle beslutningsoplæg (tema 1)
- vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille og vælge et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed (tema 1)

Kompetencer:

- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang omkring udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift (tema 2)

Prøveform og tilrettelæggelse herunder formkrav:

Prøven afholdes som en 2-timers skriftlig eksamen med udgangspunkt i læringsmål omhandlende økonomi i tema 1 og tema 2. Den studerende vil få udleveret et opgavesæt, som i løbet af 2 timer skal løses og afleveres.

Syge-/omprøve/eksamen

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

Del 3 Nationalt fagelement prøve 2, tema 1, 2 og 3 (35 ECTS) (50 %)

Læringsmål:

Læringsmålene for prøven er identisk med læringsmålene for de tre nationale fagelementer Tema 1 service og oplevelser, Tema 2 Forretningsforståelse og Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer.

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervets praksis og udvikling samt om centralt anvendt teori og metode (tema 1)
- Kan forstå hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser (tema 1)
- udvikling af efterspørgslen af oplevelsesprodukter (tema 1)
- udviklingen i værtskabsbegrebet og gæsteforståelse (tema 1)
- praksis inden for Forretningsforståelse, herunder også juridisk samt om centralt anvendt teori og metode (tema 2)
- og kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode samt kunne forstå service- og oplevelsesvirksomheders anvendelse af teori og metode (tema 2)
- Service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier (tema 2)
- Den studerende skal have viden om: ledelse inden for service- og oplevelseserhverv (tema 3)
- Den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel den internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl. (tema 3)
- rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige (tema 3)

Færdigheder:

- vurdere kundetilfredshed, kundeadfærd og markedsforhold i forhold til virksomhedens serviceydelser og oplevelser (tema 1)
- Anvende kreative teknikker til at designe, udvikle, vurdere, planlægge og formidle serviceydelser og oplevelser (tema 1)
- Anvende service management som ramme til at vurdere og formidle praksisnære løsningsmodeller (tema 1)

- Anvende fagelementet Forretningsforståelses centrale metoder og redskaber samt kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelsesvirksomheder (tema 2) vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille og vælge et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed (tema 2)
- Opstille og formidle et vurderingsgrundlag på baggrund af virksomhedens positionering, målgrupper, mikro- og makroøkonomiske situation til samarbejdspartnere og brugere (tema 2)
- Identificere samt vurdere praksisnære ledelsesmæssige problemstillinger og opstille løsningsforslag hertil (tema 3)
- Udforme intern og ekstern kommunikation både digitalt, skriftligt såvel som mundtlig over for gæster, kunder, kollegaer og samarbejdspartnere (tema 3)
- Anvende fagområdets centrale metoder og redskaber i forhold interkulturelle aspekter i relationerne med virksomhedens interne og eksterne partnere og interessenter, samt kunne anvende de færdigheder, som knytter sig at kunne agere inden for service- og oplevelsesvirksomheders i de nævnte relationer (tema 3)

Kompetencer

- tilegne sig og håndtere ny viden, færdigheder og kompetencer om service og oplevelser i tværfagligt samarbejde samt strukturere dataindsamling som grundlag for nye løsninger (tema 1)
- Håndtere og deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang omkring udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift (tema 2)
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau (tema 2)
- Håndtere og opbygge personligt og fagligt netværk med henblik på at styrke relationen til arbejdsmarkedet og samarbejdspartnere (tema 3)
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med interne og eksterne partnere og interessenter i et interkulturelt miljø (tema 3)
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring udviklingen af den professionelle kommunikation (tema 3)
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation indenfor service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau (tema 3)

Eksamen i del 3 tager udgangspunkt i den studerendes samlede løbende bedømmelser/portfolio i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer. Løbende bedømmelser/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:

- Ca. 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.
- Ca. 15 min til besvarelse af de 2 spørgsmål i relation til temaerne og den studerendes portfolio.
- Ca. 5 min til votering og tilbagemelding.

Den mundtlige prøve foregår på både engelsk og dansk

Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering:

- De skriftlige besvarelser, som udgør såvel bedømmelse- som eksaminations-/prøvegrundlag skal opfylde formkravene samt være afleveret rettidigt.
- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter i tema 1 og tema 2.
- Deltagelse i statusamtaler
- Deltage i INNOCamp

Bedømmelseskriterier og censurtype:

Del 1, 2 og 3 indgår alle, som en del af 1. årsprøven. Del 2 og 3 skal bestås enkeltvis. Hvis den studerende ikke består en af prøverne med minimums karakteren 02, skal de studerende til omprøve i den delprøve, som ikke er bestået.

På eksamensbeviset vil fremgå både delkaraktererne fra de enkelte prøver samt den samlede karakter. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen, med intern censur. Den samlede karakter udregnes efter en vægtning af del 1 løbende bedømmelse på samlet set 30 %, del 2 erhvervsøkonomi 20 % samt del 3 portfolio på 50 %.

Delprøve 2 og 3 skal bestås.

Syge-/omprøve/eksamen

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

Den studerende har ét forsøg til at gennemføre de løbende bedømmelsesaktiviteter. Ved udokumenteret fravær eller aflevering uden indhold tildeles den studerende karakteren -3 for den løbende bedømmelsesaktiviteter.

Har den studerende dokumenteret fravær ved sygdom, barsel og orlov tildeles et nyt prøveforsøg.