

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2014 til 2016

Institutionsspecifik fællesdel

2. Udgave revision

Institutionsspecifik fællesdel for studieordningen for uddannelsen til Serviceøkonom (AK),
gældende pr. 1. september 2014

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer
MPJ/ 2014-2016

INDHOLDFORTEGNELSE

1. Institutionsspecifikke fællesdels indhold	5
2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål	5
2.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel.....	6
2.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel.....	7
2.3 Speciale – Service Management, fællesdel	8
3. Oversigt over eksaminer	9
3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver.....	10
3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester	10
3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet.....	10
3.3 Eksaminer 2. semester.....	10
3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen.....	10
3.3.2 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen.....	11
3.4 Eksaminer 3. semester.....	12
3.4.1 Praktikprojekt.....	12
3.4.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen.....	12
3.5 Eksaminer 4. semester.....	13
3.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen	13
3.5.2 Kommunikation – intern eksamen	14
3.6 Krav til studieforløb	14
4 Øvrige forhold vedrørende eksamen	15
4.1 Studieaktivitet.....	15
4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering	15
4.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider	16
4.4 Gruppeprojekter	17
4.5 Individualisering af gruppeprojekter	17
4.6 Hjælpe midler til eksamen.....	18
4.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser	18
4.8 Tilbage melding på prøver og eksaminer.....	19
4.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse.....	20
4.9 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud	20
4.10 Anvendt sprog	21
4.11 Klager over eksamen.....	21
4.11.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag.....	21
4.11.2 Anke	22

4.11.3 Klage over retlige forhold	23
Bilag 1 Kvalifikationsrammen – niveau 5.....	24

1. Institutionsspecifikke fællesdels indhold

Studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 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

Nærværende **institutionsspecifikke fællesdel** er udarbejdet i fællesskab af nedenstående Akademier, da det vurderes at være hensigtsmæssigt med fælles overordnede bestemmelser, både af hensyn til erhvervet, som ønsker dette, men samtidigt også for at sikre uddannelsens brand.

Akademier som er enedes om den institutionsspecifikke fællesdel¹ er:

- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk

Den institutionsspecifikke fællesdel supplerer studieordningens fællesdel, dog således at den enkelte udbyder i den institutionsspecifikke studieordning kan foretage yderligere tilføjelser.

I den institutionsspecifikke fællesdel vil ovennævnte udbydere blive betegnet 6-Akademi-erne.

2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål

I forbindelse med uddannelsens speciale, så er 5 ECTS fælles mellem ovennævnte udbydere.

Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap 4.

Fordelingen fremgår af nedenstående oversigt:

¹ University College Nordjylland, www.ucn.dk har ikke ønsket at deltage i den institutionsspecifikke fællesdel

Semester		1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	
	Tema	Service- bran- chen	Virk- somhe- den	Strategi	Marke- det	Praktik	Virk- som- heds re- lationer	Ud- vik- ling	Afslut- tende eks. projekt	I alt
SPECIALE, valgfrit – 15 ECTS			2	3	5		5			15
Speciale – fælles 5 ECTS	5		2	3						5
Speciale - instituti- onsspecifik – 10 ECTS	10				5		5			10

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

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

På specialerne gælder således, at der er således 10 ECTS-point inden for specialet der er institutionsspecifikke, disse fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

I den institutionsspecifikke del af studieordningen 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.

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

2.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, konference- og restaurantervirksomheder.

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. Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejer-skabsformer den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer

2.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel

ECTS: 5

Mål:

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at kunne varetage koordinerende og rådgivende funktioner i turismevirksomheder og organisationer. Dette skal den studerende gøre ud fra en forståelse af destinationen som det centrale element, herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for det samarbejde og de transaktioner, der foregår mellem turismeaktører.

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien

	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem

3 ects 2a – 3 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne have viden om destinations elementer og aktører <ul style="list-style-type: none"> turismeprodukt, herunder attraktioner DMO: marketing og management den studerende skal kunne have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme den studerende skal kunne have viden om turistmarkeder og segmenter
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse

2.3 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 endagsarrangementer 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.

Læringsudbytte:

2 ects 1b – 2 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter- og koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde 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	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events 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	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulent arbejdet den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

3. Oversigt over eksaminer

Som det fremgår af den landsdækkende fællesdel skal hver studerende skal aflægge 3 eksterne eksaminer samt 4 interne eksaminer.

1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

2. Erhvervsøkonomi – intern eksamen

3. Praktikprojekt – intern eksamen

4. Speciale – ekstern eksamen

5. Udviklingsprojekt – intern eksamen

6. Kommunikation – intern eksamen

7. Afsluttende eksamensprojekt

Disse er i det følgende beskrevet for de 6 Akademier.

Ud over ovenstående eksaminer, er der enighed om at gennemføre en obligatorisk læringsaktivitet i samfundsvidenskabelig metode, denne er ligeledes beskrevet.

3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Ved eksterne og interne eksaminer gives der karakter efter 7-trins-skalaen, for at bestå en eksamen skal karakteren 02 opnås.

Læringsaktiviteter skal godkendes, som et forudsætningskrav for at kunne gå til den førstkommande eksamen.

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksaminer, prøver og læringsaktiviteter i den førstkommande eksamenstermin.

Hvis en intern eller ekstern eksamen ikke er bestået, skal den studerende deltage i omprøve eller reeksamen, dog højst 3 gange i alt.

Antal af prøveforsøg for læringsaktiviteter fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester

3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af en læringsaktivitet i form af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt.

Det samfundsvidenskabelige metodeprojektet skal tage udgangspunkt i de læringsmål som er inden for branchekompetence samt samfundsvidenskabelig metode.

Metodeprojektet har til formål at opøve den studerendes metodiske kompetence, det vil sige evnen til at definere, analysere og løse en problemstilling og formidle resultaterne heraf. 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 (3-5 studerende) med en selvvalgt problemstilling, der kan være faglig eller af mere almen karakter. Institutionen godkender emne og problemstilling og tildeler vejledning.

Bedømmelsen af det samfundsvidenskabelige metodeprojekt omfatter:

- løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- opponering på en anden gruppes opgave

3.3 Eksaminer 2. semester

3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen

I regi af fagområdet erhvervsøkonomi afholdes der ultimo 2. semester en ekstern eksamen i læringsmålene på 1. og 2. semester.

Eksamen tager udgangspunkt i praksisnært materiale som er udleveret 48-timer inden eksamen.

Den studerende skal efterfølgende deltage i en 3 timers individuel skriftlig stedprøve.

Prøven har til formål, at dokumentere den studerendes evner inden for erhvervsøkonomi, og har form som en 3-timers individuel skriftlig stedprøve.

Til prøven må medtages alle hjælpemidler². Det forudsættes at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, der udleveres ikke regneark o. lign. ved eksamen.

Den interne eksamen bedømmes efter 7-trins skalaen.

3.3.2 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

Ultimo 2. semester skal den studerende deltage i 1. års tværfaglige eksamen. Eksamen tager udgangspunkt i de obligatoriske fagelementer på 1. år, undtagen erhvervsøkonomi og kommunikation³.

Eksamen skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig fremstilling og evnen til at arbejde tværfagligt og selvstændigt.

På baggrund af et udleveret case oplæg skal de studerende i grupper i løbet af 48-timer udarbejde en skriftlig besvarelse, som skal afleveres.

Aflevering af besvarelsen er et forudsætningskrav for at kunne gå til eksamen.

Efterfølgende skal den studerende deltage i en 30 minutters individuel mundtlig stedprøve inkl. votering. Stedprøven er uden forberedelse.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation i form af et individuelt udarbejdet oplæg med uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtlig eksamen herunder forsvar af eget oplæg. I den forbindelse kan alle læringsmål fra 1. år af relevans for casen inddrages

Eksaminator og censors forpligtigelse i forbindelse med eksamen er udelukkende at forberede casen således at man under eksaminationen kan inddrage relevante læringsmål.

Såvel eksaminator som censor skal have adgang til besvarelsene, evt. via Fronter, således at aflevering kan kontrolleres.

² Dog skal bestemmelserne i afsnit 8.6 overholdes

³ Undtagen erhvervsøkonomi samt kommunikation

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- det mundtlige oplægs faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering af besvarelsen

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse.

3.4 Eksaminer 3. semester

7.4.1 Praktikprojekt

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

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

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

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

Den interne eksamen vurderes samlet efter 7-skalaen

3.4.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen

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.

I forbindelse med specialeeksamen tildes den studerende en vejleder.

Den studerendes emne samt problemformulering godkendes af institutionen.

Specialeprojektet skal udarbejdes med udgangspunkt i specialets pensum og desk research. Det er et krav, at der inddrages supplerende litteratur, som underbygger besvarelsens problemstilling.

Det er ikke et krav til besvarelsen, at der skal gennemføres field research i forbindelse med denne, men den studerende må gerne inddrage individuel field research i besvarelsen, hvis problemformuleringen lægger op til dette.

Den studerende eksamineres i projektet ved en mundtlig individuel eksamen, som varer 30 minutter pr. studerende inkl. votering.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation af besvarelsen i form af en uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtligt forsvar af egen besvarelse

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en samlet vurdering af følgende:

- den skriftlige besvarelses faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen

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

Hvis eksamen ikke består, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse.

Den eksterne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen

3.5 Eksaminer 4. semester

7.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen

Medio 4. semester skal den studerende i grupper⁴ 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.

Projektet dækker bredt de obligatoriske fag; organisation & HR, forretningsudvikling 3. og 4. semester samt serviceøkonomi på 4. semester⁵.

Institutionen godkender emne og problemstilling.

⁴ Individuel udarbejdelse kan aftales efter ansøgning, såfremt vægtige grunde taler herfor, dette vurderes af den enkelte institution

⁵ Der henvises til bilag 3 samt fagenes læringsmål for de enkelte semestre

Deltagelse i projektet omfatter løsning af et gruppeprojekt, hvor besvarelsen er individualiseret således at den enkelte studerendes bidrag kan identificeres se afsnit 4.5

Den eksterne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen, og der gives én samlet karakter for det skriftlige arbejde til hver eksaminand.

3.5.2 Kommunikation – intern eksamen

I regi af fagområdet kommunikation skal den studerende på 4. semester deltage i en intern eksamen, som afvikles på engelsk.

Eksamen har form som en 25 minutters⁶ individuel mundtlig prøve uden forberedelse. Prøven baserer sig på et skriftligt eksamensoplæg der tager udgangspunkt i det afleverede udviklingsprojekt, som den studerende får udleveret inden eksamen, hvorefter den studerende deltager i den mundtlige prøve.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- Udarbejdelse af et mundtligt oplæg ud fra udleveret eksamensoplæg
- Mundtlig eksamen med individuel bedømmelse

Til selve eksamen forventes alle elementer af kommunikationsfaget inddraget, dvs. der eksamineres i samtlige læringsmål for faget.

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

3.6 Krav til studieforløb

I forbindelse med interne og eksterne eksaminer og læringsaktiviteter gælder følgende:

- Alle læringsaktiviteter på 1. år skal være godkendt før studerende kan aflægge 1. års tværfaglige eksamen
- Før end den studerende kan aflægge ekstern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, eksamen i erhvervsøkonomi, praktikeksamen samt læringsaktiviteter på 3. semester være bestået/godkendt
- For at den studerende kan aflægge ekstern eksamen på 4. semester, skal alle tidligere eksaminer og samt læringsaktiviteter på 4. semester være bestået/godkendt
- Læringsaktiviteten i "udviklingsprojekt" skal være godkendt før den studerende kan gå til eksamen i kommunikation

⁶ Inkl. votering

4 Øvrige forhold vedrørende eksamen

4.1 Studieaktivitet

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksterne og interne eksaminer samt læringsaktiviteter.

For at blive betragtet som studieaktiv, skal man deltage i alle eksterne og interne eksaminer samt læringsaktiviteter.

Hvis man ikke består/opnår godkendelse, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen.

4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2014 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære interne- og eksterne eksaminer samt reeksaminer (med forbehold for senere korrektioner)

Eksamensplan årgang 2014-2016			
	Udleveres / godkendes	Afleveres	Eksamenstidspunkt
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Case udlevering 19. maj 2015, kl. 9.00	Case aflevering 21. maj 2015	Mundtlig eksamen – uge 23-24, 2015
1. års tværfaglig ekstern eksamen, reeksamen 2	Case udleveres 17. juni 2015	Case aflevering 19. juni 2015	Mundtlig eksamen – uge 26,27, 2015
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Case udlevering 24. november 2015	Case aflevering 26. november 2015	Mundtlig eksamen – uge 50, 7+8 december 2015
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 27. maj 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 29. maj 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi 2, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 23. juni 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 25. juni 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 30. november, 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 2. december 2015, kl. 9.00-12.00
Praktikprojekt - intern eksamen		Afleveres 3. november 2015	Mundtlig fremlæggelse i uge 47-48, 2015
Praktikprojekt - reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
Speciale (valgfrit) - ekstern Eksamen	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 11. december 2015	Afleveres tirsdag den 5. januar 2016	Mundtlig eksamen uge 3-4, 2016
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 2	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 7. marts 2016	Afleveres torsdag den 17. marts 2016	Mundtlig eksamen uge 14-15, 2016
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 3	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 3. juni 2016	Afleveres mandag den 13. juni 2016	Mundtlig eksamen uge 26-27, 2016
Kommunikation - intern eksamen			Uge 15-16, 2016
Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 2			Uge 20-21, 2016

Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 3			Uge 40-41, 2016
Udviklingsprojekt - intern eksamen		Afleveres fredag den 8. april 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 13. maj 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 30. september 2016	
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen	Officiel start mandag den 18. april 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 26. april 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 26. maj 2016	Mundtlig eksamen i uge 24 -25 - 26 2016.
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 2	Officiel start mandag den 25. juli 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 11. august 2016 Eksamensprojektet afleveres senest onsdag den 14. september 2016	Mundtlig eksamen uge 39, 2016. Fastlægges af den enkelte institution
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 3	Officiel start mandag den 24. oktober 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 15. november 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 15. december, 2016	Mundtlig eksamen i uge 2-3, 2017.

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter⁷:

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

4.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

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

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

Anslag opgøres inkl. mellemrum.

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.

⁷ Dette uagtet at eksamenstiden derved forlængelse, tidsperioden under eksamenerne er minimumsgrænser

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

Eksamen	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. Mellemrum
Samfundsvidenskabeligt projekt, læringsaktivitet	max. 50.000 anslag
1. års tværfaglig eksamen	max. 25.000 anslag
Praktikprojekt	max. 35.000 anslag
Speciale, projekt	max. 35.000 anslag
Udviklingsprojekt	max. 50.000 anslag

På alle skriftlige besvarelser o. lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsidens. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen⁸.

Alle besvarelser, som kan accepteres, skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn. Besvarelser der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum afvises, og den studerende skal tage eksamen om.

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

4.4 Gruppeprojekter

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

4.5 Individualisering af gruppeprojekter

I forbindelse med gruppeprojekter, hvor der er krav om individualisering af besvarelsen, betyder dette at, hver studerendes bidrag tydeligt skal fremgå.

Besvarelser med individualiseringskrav kan bestå af nedenstående dele:

1. Den kollektive del omfatter indledning, problemformulering, konklusion og perspektivering
2. De individuelle dele, er et eller flere af opgavens afsnit, som den enkelte studerende er ansvarlig for med angivelse af navn. Den individuelle del skal forholdsvis deles lige- ligt mellem gruppens studerende.

I forbindelse med eksamener, hvor der ikke skal gives en selvstændig bedømmelse for en skriftlig opgavebesvarelse, som er udarbejdet af flere studerende, kan opgavebesvarelsen indgå i bedømmelsen ved en efterfølgende mundtlig prøve.

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.

4.6 Hjælpemidler til eksamen

I forbindelse med skriftlige eksaminer og prøver, må den studerende anvende alle hjælpemidler.

Det være sig bøger og materialer udleveret i undervisningen, egne noter, supplerende materialer, usb-pen el. lign. med dokumenter.

Endvidere har den studerende adgang til intranet og internet.

Den studerende har ikke adgang til at kommunikere med andre – det er udtrykkeligt forbudt.

Såfremt man som studerende under eksamen ulovlig kommunikerer med andre medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen.

I forbindelse med skriftlige prøver skal mobiltelefoner og andet kommunikationsudstyr slukkes og afleveres til tilsynet før eksamensstart.

Studerende skal selv medbringe tilladte hjælpemidler, skrivematerialer og eventuelt lommeregner. Det er ikke tilladt for studerende under prøven at dele hjælpemidler eller låne til medstuderende. Hjælpemidler udlånes ikke af akademiet.

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

Eksaminander skal, ved skriftlige prøver, i videst mulig omfang sørge for at få lommeregner, ordbøger, blyanter, hjælpemidler og lignende op af tasken før prøvens start. Tasker og poser skal anbringes på tilsynets anvisning.

Studerende må ikke på nogen måde kommunikere med hinanden efter prøvens start. Dog er det er tilladt at henvende sig ved håndsoprækning til eksamenstilsynet.

Forsøger studerende at sætte sig i forbindelse med en anden eksaminand eller anvende ikke-tilladte hjælpemidler, vil den studerende øjeblikkeligt blive bortvist fra eksamen.

4.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af 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 eller underbygge egen argumenter. Det er ikke tilladt at sample⁹ besvarelser.

Ved brug af citater skal man huske:

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

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning¹⁰ vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist¹¹.

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

- a) omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførelstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden¹², omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignende formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- b) omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- c) omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
- d) genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. a og c.

Tidligere bedømte besvarelser og dele deraf kan således udelukkende indgå på lige fod med andet kildemateriale, således kan afsnit og analyser ikke "genbruges". Undtaget herfor er prøver og læringsaktiviteter, hvor besvarelsen skal forbedres for at blive godkendt / bestå.

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

Man skal som studerende således forvente at skulle aflevere en stor del af de skriftlige besvarelser både i papirform og elektronisk (via mail, intranet eller USB-pen).

4.8 Tilbage melding på prøver og eksaminer

⁹ Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer, citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

¹⁰ For at sikre korrekt anvendelse af kildemateriale, andres arbejde m.m. kan den enkelte institution vælge at anvende et elektronisk program til check, f.eks. URKUND. Sådanne programmer er i stand til at afsløre afskrift og scanner besvarelser for plagiat fra nettet og fra systemets egen database.

¹¹ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, www.copydan.dk

¹² jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

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

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

8.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse

For eksaminander med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse samt til eksaminander med tilsvarende vanskeligheder kan der aftales særlige prøvevilkår, hvor dette er nødvendigt for at ligestille eksaminanden med andre eksaminander i prøvesituationen.

Det er en forudsætning, at der med hjælpen ikke sker en ændring af prøvens niveau.

Såfremt man mener sig berettiget til særlige forhold skal skriftlig ansøgning med dokumentation, indsendes til institutionen senest 3 måneder inden eksamens / prøvens afholdelse.

4.9 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud

I forbindelse med alle prøver skal de gældende regler følges.

En eksaminand, som under en prøve skaffer sig eller giver en anden eksaminand uretmæssig hjælp til besvarelse af en opgave eller benytter ikke tilladte hjælpemidler, vil øjeblikkeligt blive bortvist fra prøven.

Såfremt der under eller i forbindelse med en prøve opstår formodning om, at en eksaminand uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden henvisning, vil den studerende blive bortvist fra prøven.

Endvidere vil den studerende blive bortvist fra uddannelsen i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en advarsel om, at gentagelse kan medføre varig bortvisning.

Såfremt en eksaminand udviser forstyrrende adfærd i forbindelse med prøver, f.eks. ved ikke at rette sig efter tilsynets ønsker, bortvises eksaminanden fra prøven.

Hvis en eksaminand forlader eksamenslokalet før eksamens afslutning eller uden tilladelse fra tilsyn, eller uden ledsagelse af tilsyn (ved toiletbesøg), anses den studerende for at have afbrudt eksamen.

4.10 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog¹³, medmindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmedsprog.

For så vidt angår internationale hold, afholdes prøverne på engelsk.

Såfremt en studerende har ønske om at aflægge eksamen i et andet sprog, skal skriftlig ansøgning indgives senest 3 måneder inden eksamen afholdes / eksamensoplæg udleveres, og der skal være væsentlige grunde hertil.

4.11 Klager over eksamen

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage. Nedenstående er udarbejdet i henhold til bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 714 af 27/06/2012 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen). Reglerne om klager over eksamen fremgår af kapitel 10 i eksamensbekendtgørelsen.

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

1. eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen
2. klager over retlige forhold.

De to former for klage behandles forskelligt.

4.11.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger (14 kalenderdage) efter, at bedømmelsen af prøven er bekendtgjort på sædvanlig måde over:

1. prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav
2. prøveforløbet
3. bedømmelsen

Klagen kan vedrøre alle prøver, herunder skriftlige, mundtlige samt kombinationer heraf samt praktiske prøver. Klagen sendes til ledelsen af uddannelsen.

Klagen forelægges straks for de oprindelige bedømmere, dvs. eksaminator og censor ved den pågældende prøve, som bliver bedt om en udtalelse. Udtalelsen fra bedømmerne skal kunne danne grundlag for institutionens afgørelse vedrørende faglige spørgsmål.

¹³ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

Institutionen fastsætter normalt en frist på 2 uger for afgivelse af udtalelserne.

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

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

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

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

Beslattes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger ledelsen af uddannelsen nye bedømmere. Ombedømmelse kan alene tilbydes i skriftlige prøver, hvor der foreligger materiale til bedømmelse, da nye bedømmere ikke kan (om)bedømme en allerede afholdt mundtlig prøve, og da de oprindelige bedømmers notater er personlige og ikke udleveres.

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

Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt.

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

Bedømmerne meddeler institutionen resultatet af ombedømmelsen vedlagt en skriftlig begrundelse og bedømmelsen.

Hvis det besluttet at foretage en ny bedømmelse eller give tilbud om omprøve, gælder beslutningen alle de eksaminander, hvis prøven lider af samme mangel, som den der klages over.

4.11.2 Anke

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

Anken sendes til ledelsen af uddannelsen.

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

4.11.3 Klage over retlige forhold

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombedømmelse eller omprøve eller ankenævnets afgørelse kan indbringes for uddannelsesudbyderen indenfor en frist af 2 uger efter den dag afgørelsen er meddelt klageren.

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af institutionen efter reglerne i eksamensbekendtgørelsen kan indgives til institutionen, der afgiver en udtalelse, som klageren skal have mulighed for at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Institutionen sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Styrelsen for Videregående uddannelser og Uddannelsesstøtte. Fristen for indgivelse af klage til institutionen er 2 uger (14 kalenderdage) fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

Bilag 1 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

- Skal have viden om praksis og anvendelse af metode og teori inden for et erhvervs- eller fagområde.
- Skal have forståelse af praksis og/eller de vigtigste anvendte teorier og metoder og kunne forstå erhvervets anvendelse af disse.

Færdigheder

- Skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til fagområdets praksis og arbejdsprocesser.
- Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser.
- Skal kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere.

Kompetencer

- Skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser.
- Skal kunne varetage afgrænsede ledelses- og planlægningsfunktioner i relation til erhvervs- og fagområdets praksis.
- Skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for fortsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer.