



Studieordning 2016-2018

Serviceøkonom (AK)

AP Degree in Service, Hospitality and Tourism Management

Institutionsdel
Revideret september 2016

Indhold

1. Fælles institutionsdel.....	4
1.1 Studieordningens ikrafttrædelsesdato.....	4
1.2 Overgangsordninger	4
2. Specialer – beskrivelse af læringsmål.....	5
2.1 Speciale – Hotel og Restaurant Management	5
2.1.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere	6
2.1.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.....	6
2.2 Speciale – Turisme speciale	8
2.2.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere	8
2.2.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.....	9
2.3 Speciale – Service Management med speciale i event og teambuilding.....	10
2.3.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere	10
2.3.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.....	11
3. Oversigt over eksaminer.....	12
3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver.....	12
3.2 Fuldførelse af prøve	13
3.3 Syge- og omprøver	13
3.4 Eksaminer, 1. semester.....	14
3.4.1 Metodeeksamen	14
3.5 Eksaminer, 2. semester.....	15
3.5.1 1. års tværfaglig eksamen	15
3.5.2 Erhvervsøkonomiseksamen – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus.....	16
3.5.3 Speciale eksamen del 1 – Institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus	16
3.6 Eksaminer, 3. semester.....	17
3.6.1 Praktikeksamen	17
3.6.2 Specialeeksamen del 2 – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus	18
3.7 Eksaminer, 4. semester.....	19
3.7.1 Udviklings- og Kommunikationsprojekt	19
3.7.2 Afsluttende eksamensprojekt.....	20
4. Andre regler for uddannelsen	21
4.1 Kriterier for vurdering af studieaktivitet.....	21
4.2 Krav til studieforløb.....	22
4.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider.....	22
4.4 Gruppeprojekter	23
4.5 Individualisering af gruppeprojekter	23

4.6	Hjælpe midler til eksamen	24
4.7	Særlige vilkår – funktionsnedsættelse	24
4.8	Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd/regelbrud	24
4.9	Anvendt sprog	25
4.10	Klager over eksamen	25
5.	Regler for gennemførelse af praktik	27
6.	Anvendte undervisnings- og arbejdsformer	27
7.	Krav om kendskab til fremmedsprog	28
8.	Internationalisering.....	28
8.1	Uddannelse i udlandet	28
8.2	Eksamination ved udlandsophold på 3. semester	28
8.3	Regler for afholdelse af eksamen i udlandet.....	29
9.	Eksamenssnyd herunder brug af egne og andres arbejder (plagiat)	29
9.1	Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen	29
9.2	Formodning om examenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven.....	29
9.3	Processen ved afklaring af examenssnyd, herunder plagiering	30
10.	Dispensationsregler.....	31
11.	Godkendelse	31
12.	Bilag 1: Læringsmål for specialeeksamen, del 1, 2. semester	32
12.1	Læringsmål for specialeeksamen i Hotel og Restaurant Management, del 1, 2. semester .	32
12.2	Læringsmål for specialeeksamen i Turisme, del 1, 2. semester.....	33
12.3	Læringsmål for specialeeksamen i Service Management med speciale i event og teambuilding, del 1, 2. semester.....	34
13.	Bilag 2: Læringsmål for specialeeksamen, del 2, 3. semester	36
13.1	Læringsmål for specialeeksamen i Hotel og Restaurant Management, del 2, 3. semester.	36
13.2	Læringsmål for specialeeksamen i Turisme, del 2, 3. semester.	36
13.3	Læringsmål for specialeeksamen i Servicemanagement med speciale i event og teambuilding, del 2, 3. semester.....	37

1. Fælles institutionsdel

Studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er jf. retningslinjerne i bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1047 af 30/06/2016 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

Dele af institutionsdelen, afsnit 2 og 3, er udarbejdet i fællesskab med 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'. De dele af institutionsdelen, som er udarbejdet i fællesskab med nedenstående akademier, anføres under de enkelte afsnit. Øvrige afsnit er institutionsspecifikke for Erhvervsakademi Aarhus.

Akademier, som er enedes om den fælles institutionsdel¹, er:

- Erhvervsakademi Aarhus, www.eaaa.dk
- 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

1.1 Studieordningens ikrafttrædelsesdato

Institutionsdelen af studieordningen gælder for studerende med studiestart pr. 1. september 2016.

1.2 Overgangsordninger

Denne institutionsdel af studieordningen træder i kraft den 1. september 2016 og har virkning for alle studerende, som er og senere bliver indskrevet på uddannelsen og for prøver, som påbegyndes den nævnte dato eller senere.

Denne studieordning ophæver tidligere versioner af studieordningen med virkning fra 1. september 2016 - dog skal prøver, som er påbegyndt før den 1. september 2016, afsluttes efter den tidligere institutionsdel af studieordningen senest 31. august 2017.

¹ University College Nordjylland har ikke ønsket at deltage i den fælles institutionsdel.

2. Specialer – beskrivelse af læringsmål

Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap. 4.

ECTS-fordelingen i specialerne fremgår af nedenstående oversigt:

Semester		1		2		3		3/4		
	Tema	Service & Oplevelser		Strategi & Markeder		Praktik		Udvikling & Forretning		I alt
SPECIALE, valgfrit			2	3	5			5		15
Speciale – fælles	5		2	3						5
Speciale – institutions-specifik, 10 ECTS	10				5			5		10

Den studerende vælger én af de tre specialer. Specialerne udgør hver 15 ECTS, og de tre specialer på Erhvervsakademi Aarhus er:

- Hotel & Restaurant Management
- Turisme Management
- Service Management

For alle tre specialer gælder, at 5 ECTS er fælles på tværs af de uddannelsesinstitutioner, der har samarbejdet herom (jf. afsnit 1), mens 10 ECTS alene er tilrettelagt af den enkelte institution.

Specialet er baseret på fagområdernes teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder. I den valgte specialisering introduceres de studerende for de øvrige specialeområder, således at de studerende har indsigt i samt kan inddrage relevante aspekter fra de øvrige specialeområder.

2.1 Speciale – Hotel og Restaurant Management

Vægt: 15 ECTS, heraf:

- 5 ECTS med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere
- 10 ECTS der er specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.

Indhold

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

Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsveje.

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.

2.1.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere

Vægt: 5 ECTS

Læringsmål, 1. semester

2 ECTS	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal have viden om traditioner og trends inden for 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 ejerskabsformer• 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

Læringsmål, 2. semester

3 ECTS	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

2.1.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Læringsmål

10 ECTS	1. og 2. semester (5 ECTS)	3. semester (5 ECTS)
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Erhvervssturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning• Overordnet kendskab til opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed	<ul style="list-style-type: none">• Møde- og event planlægning, som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab• Udbud og efterspørgselsmønstret i den

	<ul style="list-style-type: none"> • Centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant og et conferencecenter • Generelle karakteristika for de primære forretningsområder, hhv. leisure, business, selskabsforretning, restaurant og kantinedrift – herunder traditioner, trends og adfærd/kommunikation inden for hvert område 	<p>nationale og internationale mødeindustri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mødedesign, herunder rammer og teknikker til "det lærende møde" • Samarbejde med eksterne møde- og eventpartnere/kunder, herunder juridiske forhold • Udvalgte IT-platforme, herunder sociale medier, webpage, hotel/bookingsystemer, OTA'ers virke og gæstetilfredshedsundersøgelser – som strategisk, taktisk og operationelle redskaber, markedsføringsmæssigt
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter ved overordnet at klarlægge processen fra identifikation af kundens behov, til indhold i og udarbejdelse af "servicepakken" • Vurdere forskellige forretningsområders indtjeningssevne og optimeringsmuligheder • Forstå en given forretnings nøgletal inden for hvert af de primære forretningsområder og kan vurdere dem i forhold til forretningens drift sammenlignet med branchens nøgle/normtal 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstille et mødeprogram og udarbejde køresedler hertil • Udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner inden for mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken, sponsoraftaler m.m. • Navigere inden for udvalgte IT-platforme, og har forståelse for markedsførings mekanismer
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter og komme med forslag til eventuelle optimerings- og forbedringsmuligheder, i forhold til medarbejderstaben og kulturen i forretningen • Vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse for forretningen • Medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt 	<ul style="list-style-type: none"> • Inddrage fremtidens mødekoncept, ROI, og herunder forståelse af at kunne hjælpe gæsten med at måle udbyttet af mødet eller konferencen • Deltage i samarbejdet om mødeudvikling med en professionel tilgang • Vurdere anvendeligheden og værdien af diverse IT-platforme for den pågældende forretning, udarbejde medarbejder- og gæstetilfredshedsanalyser, samt vurdere anvendeligheden af disse i forretningen. Desuden skal den studerende

	<ul style="list-style-type: none"> Vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalgs ydelser og nøgletal, foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser 	kunne medvirke til udformningen af markedsføringsplaner
--	--	---

2.2 Speciale – Turisme speciale

Vægt: 15 ECTS, heraf:

- 5 ECTS med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere
- 10 ECTS der er specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.

Indhold

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.

2.2.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere

Læringsmål, 1. semester

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

Læringsmål, 2. semester

3 ECTS	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om destinations elementer og aktører, bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismeprodukt, herunder attraktioner

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DMO: marketing og management • Den studerende skal have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme • Den studerende skal 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

2.2.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Læringsmål

10 ECTS	1. & 2. semester	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Turismesystemet og den gensidige afhængighed i turismeerhvervet • Turismens udvikling og rolle i samfundsøkonomien • Forskellige temaer inden for turisme • Organisering af turismeerhvervet nationalt og internationalt • Turisme som beskæftigelsesområde • Turisme planlægning og bæredygtighed på aktør niveau • Udvikling af turismeprodukter på aktør niveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismens udvikling og rolle i samfundsøkonomien på destinationsniveau • Hvordan destinationen er organiseret • Turisme planlægning og bæredygtighed på destinationsniveau • Events på destinationer som redskab til at tiltrække gæster og brande destinationen • Udvikling af turismeprodukter på destinationsniveau
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Anvende informationer om gæsten, markedet og trends i et udviklingsperspektiv på aktør niveau • Tilrettelægge et serviceniveau som er tidssvarede • Evaluere forskellige temaer i forhold til efterspørgslen på aktør niveau • Anvende begreber inden for bæredygtighed i forbindelse med planlægning på aktørniveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Anvende informationer om gæsten, markedet og trends i et udviklingsperspektiv på destinationsniveau • Evaluere forskellige temaer i forhold til efterspørgslen på destinationsniveau • Anvende begreber inden for bæredygtighed i forbindelse med planlægning på destinationsniveau • Vurdere hvilke aktiviteter og samarbejder, der er relevante for aktørerne på destinationen

Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Indgå i udarbejdelsen af marketingplaner for destinationen • Vurdere og optimere samarbejdet på destinationen set ud fra virksomheden, destinationen. • I samarbejde med andre tilrettelægge salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere og optimere samarbejdet på destinationen set ud fra virksomheden, destinationen og ud fra nationale og internationale forhold • Selvstændigt og i samarbejde med andre tilrettelægge salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen
-------------	---	--

2.3 Speciale – Service Management med speciale i event og teambuilding

Vægt: 15 ECTS, heraf:

- 5 ECTS med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere
- 10 ECTS der er specifikke for Erhvervsakademi Aarhus.

Indhold

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer 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 får forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

2.3.1 Speciale med læringsmål udarbejdet i fællesskab på tværs af udbydere

Læringsmål, 1. semester

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

Læringsmål, 2. semester

3 ECTS	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

	<p>forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 konsulentarbejdet • Den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

2.3.2 Speciale med læringsmål specifikke for Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Læringsmål

10 ECTS	1. & 2. semester	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Forskellen mellem teambuilding og events • Instruktørens rolle og ansvar ifm. gennemførelsen af aktiviteter 	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne demonstrere viden inden for sammenkædningen af den virtuelle og fysiske verden • Eventaktiviteter som strategisk, taktisk og operationelt redskab • Eventaktiviteter til understøttelse af lokal, regional og national branding
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Indsigt i og forståelse for sikkerhedsmæssige og etiske forhold • Event management • Behovsafdækning og definition ifm. salg af event og teambuilding 	<ul style="list-style-type: none"> • Forskellige offentlige og private events • Ideudvikle og idevurdere diverse aktiviteter • Skal kunne udarbejde diverse økonomiske aktivitetsbudgetter samt priskalkuler
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Planlægge, implementere og evaluere diverse events. • Opstille mål og evaluere på disse i samarbejde med opdragsgiver • Vurdere centrale ledelsesopgaver i fm med planlægning og afvikling af en 	<ul style="list-style-type: none"> • Komme med forbedringsforslag inden for ledelse & optimering

	event eller teambuilding aktivitet	
--	------------------------------------	--

3. Oversigt over eksaminer

Alle studerende aflægger tre eksterne eksaminer samt fem interne eksaminer. De nævnte eksaminer nedenfor er udarbejdet i fællesskab med undtagelse af eksamen i erhvervsøkonomi, specialeeksamen del 1 og specialeeksamen del 2 som er institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus.

Tidsmæssig placering	Prøve	120 ECTS fordelt på prøverne	Intern/ekstern censur	Bedømmelse
1. semester	Metodeeksamen	10	Intern	7-trinsskala
2. semester	Førsteårsprøve	31	Ekstern	7-trinsskala
2. semester	Erhvervsøkonomi	9	Intern	7-trinsskala
2. semester	Specialeeksamen del 1	10	Intern	7-trinsskala
3. semester	Praktik	15	Intern	7-trinsskala
3. semester	Specialeeksamen del 2	5	Intern	7-trinsskala
4. semester	Udviklings- & Kommunikationseksamen	25	Ekstern	7-trinsskala
4. semester	Afsluttende eksamensprojekt	15	Ekstern	7-trinsskala

3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Ved eksterne og interne eksaminer gives der karakter efter 7-trinsskalaen. For at bestå en eksamen skal minimum karakteren 02 opnås.

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksaminer, prøver og læringsaktiviteter i den førstkommande eksamenstermin. Ved tilmelding bruges en prøvegang. Dette gælder dog ikke, hvor den studerende bliver forhindret i at deltage i prøven på grund af dokumenteret sygdom og barsel.

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

Hvis en intern eller ekstern eksamen ikke er bestået, skal den studerende deltage i omprøve eller reeksamen, dog højst 3 gange i alt. Ud over eksamener arbejdes der med en række læringsaktiviteter. Der henvises til Fronter for formalia omkring disse.

3.2 Fuldførelse af prøve

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

Ikke bestået eksamen

Såfremt den studerende til eksamen ikke har opnået karakteren 02 eller derover, er eksamen ikke bestået, og der er brugt et prøveforsøg.

Hvis eksamen består af en skriftlig og en mundtlig del, kan den studerende, såfremt hele eksamensprojektet er udarbejdet af en studerende og ikke består, vælge at arbejde videre på det eksisterende projekt eller udarbejde et nyt projekt.

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

Ikke afleveret projekt/skriftlig besvarelse

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

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

Ikke deltaget i eksamen/eksamination

Såfremt den studerende har afleveret sit eksamensprojekt eller skriftlige besvarelse, men ikke har deltaget i den mundtlige eksamination, er der brugt et prøveforsøg.

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

3.3 Syge- og omprøver

De konkrete frister fremgår af eksamensplanen på Fronter.

Orientering om tid og sted for syge- og omprøver findes på fronter; tidspunktet kan være identisk med næste ordinære prøve. Den studerende skal selv orientere sig om, hvornår syge- og omprøve afholdes.

Sygeprøve

En studerende, der har været forhindret i at gennemføre en prøve på grund af dokumenteret sygdom eller af anden uforudseelig grund, får mulighed for at aflægge (syge)prøven snarest muligt. Er det en prøve, der er placeret i uddannelsens sidste eksamenstermin, får den studerende mulighed for at aflægge prøven i samme eksamenstermin eller i umiddelbar forlængelse heraf.

Sygdom skal dokumenteres ved lægeerklæring. Institutionen skal senest have modtaget lægeerklæring tre hverdage efter prøvens afholdelse. Studerende, der bliver akut syge under en prøves afvikling, skal dokumentere at vedkommende har været syg på den pågældende dag.

Dokumenteres sygdom ikke efter ovenstående regler, har den studerende brugt et prøveforsøg. Den studerende skal selv afholde udgiften til lægeerklæring. Krav til udformning af lægeerklæring findes hjemmesiden under 'Værd at vide om eksamen'.

Omprøve

Ved en ikke-bestået prøve eller et manglende fremmøde ved en prøve, er den studerende automatisk tilmeldt omprøve, så længe der resterer prøveforsøg. Den studerende er tilmeldt den førstkommende afholdelse af prøven; og omprøven afholdes senest medio det følgende semester. Omprøven kan være identisk med næste ordinære prøve.

Uddannelsen kan dispensere fra den fortsatte tilmelding, når det er begrundet i usædvanlige forhold, herunder dokumenteret handicap.

3.4 Eksaminer, 1. semester

3.4.1 Metodeeksamen

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en gruppeprøve² med individuel bedømmelse baseret på en skriftlig opgave. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen og har intern bedømmelse.

Prøvens omfang er 10 ECTS.

Der gives én samlet karakter ud fra den skriftlige (vægtet 60 %) og den mundtlige præstation (vægtet 40 %).

Der afsættes 20 minutter pr. eksaminand inkl. feedback, evaluering og votering.

Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetsplanen, som findes på Fronter.

Ikke opfyldelse af godkendt problemformulering eller manglende korrekt aflevering af den skriftlige besvarelse, som udgør den skriftlige del af prøven betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, der er brugt et prøveforsøg, og den studerende indstilles til reeksamen.

Formkrav til den skriftlige besvarelse

Den skriftlige besvarelse, som udgør den skriftlige del af prøven, skal indeholde:

- Godkendt problemformulering (godkendes af tildelte vejleder)
- Forside med navne, hold og antal anslag inkl. mellemrum
- Indledning, her skal gruppens medlemmer angive, hvilket afsnit de har bidraget med
- Case-besvarelse³
- Konklusion
- Litteraturliste (inkl. alle kilder, der er lavet henvisninger til i besvarelsen)
- Bilag (inkluder kun bilag, som er centrale for besvarelsen)

Den skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (max 42.000 anslag inkl. mellemrum). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med i det krævede antal sider. Bilag er uden for bedømmelse.

Bedømmelseskriterier

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmål for:

Faget Samfundsvidenskabelig metode og delfaget Branchekompetence⁴.

² 3-5 studerende pr. gruppe

³ Krav til indhold offentliggøres ved præsentation af case. Tilgængelig på Fronter.

⁴ Se tabel 3.3 i fælles del af studieordningen 2016-18. Tilgængelig på Fronter og www.eaaa.dk

Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres ved udgangen af 1. semester.

En eventuel reeksamen skal være bestået inden udgangen af 2. semester. Nærmere oplysning om tid og sted samt om udlevering og aflevering af case offentliggøres på Fronter.

Prøvens sprog

Dansk.

3.5 Eksaminer, 2. semester

3.5.1 1. års tværfaglig eksamen

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en individuel mundtlig prøve med udgangspunkt i en case med tilhørende spørgsmål, der udleveres 48 timer før prøvens afholdelse. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen og har ekstern bedømmelse.

Prøvens omfang er 31 ECTS

Der gives én samlet karakter. Den skriftlige del vægter 60% og den mundtlige præstation vægter 40%.

Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering. 10 minutter til den studerendes præsentation. 15 minutter til diskussion og 5 minutter til votering.

Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetsplanen, som findes på Fronter.

Manglende rettidig aflevering af førsteårsprøven og i henhold til formkrav (den skriftlige besvarelse), som udgør den skriftlige del af prøven, betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Formkrav til den skriftlige besvarelse

Der skal afleveres en skriftlig gruppebesvarelse (3-5 personer) af de i casen stillede spørgsmål.

Den skriftlige besvarelse, som udgør den skriftlige del af prøven, skal minimum indeholde:

- Forside med navn, hold og antal anslag inkl. mellemrum
- Indledning
- Besvarelse af casens spørgsmål i nummeret rækkefølge
- Konklusion
- Litteraturliste (inkl. alle kilder, der er lavet henvisninger til i besvarelsen)
- Bilag (inkluder kun bilag, som er centrale for besvarelsen)

Den skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 10 normalsider (max 21.000 anslag inkl. mellemrum). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med i det krævede antal sider. Bilag er uden for bedømmelse.

Bedømmelseskriterier

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmål for delfagene:

Service design, Ledelse & projektledelse, Kreativitet & Innovation, Strategi & Forretningsplan, Servicemarketing & Trends, Forretningskommunikation & Netværk, Global serviceøkonomi .

Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres ved udgangen af 2. semester. Nærmere oplysning om tid og sted samt om udlevering og aflevering af case findes på Fronter

Prøven skal være bestået inden udgang af 2. studieår for at den studerende kan fortsætte uddannelsen.

Prøvens sprog

Dansk.

3.5.2 Erhvervsøkonomiseksamen – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus

Prøvens tilrettelæggelse

I regi af fagområdet erhvervsøkonomi afholdes der ultimo 2. semester en intern eksamen i læringsmålene på 1. og 2. semester. Eksamen tager udgangspunkt i praksisnært materiale, som er udleveret 48 timer inden eksamen.

Efter de 48 timers forberedelse, deltager den studerende i en tre timers individuel skriftlig prøve. Prøven har til formål at dokumentere den studerendes evner inden for erhvervsøkonomi.

Til prøven må medtages alle hjælpemidler⁵. Det forudsættes, at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, der udleveres ikke regneark og lign. ved eksamen.

Forudsætninger for at gå til prøven

Ingen.

Bedømmelse

Bedømmeskriterierne for prøven er lig med læringsmålene for delfaget Erhvervsøkonomi på 1. og 2. semester. Læringsmålene fremgår af studieordningens fællesdel. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen. Prøvens omfang er 9 ECTS. Der gives en karakter på baggrund af den 3 timers skriftlige prøve.

Tidsmæssig placering:

Prøven finder sted ved udgangen af 2. semester. Se semesterplanen på Fronter for nærmere oplysninger.

Prøven skal være bestået inden udgang af 2. studieår for at den studerende kan fortsætte uddannelsen.

Prøvens sprog

Dansk

3.5.3 Speciale eksamen del 1 – Institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en intern individuel mundtlig prøve, der tager udgangspunkt i det skriftlige arbejde. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Prøvens omfang er 10 ECTS.

Der gives én samlet karakter. Den skriftlige del vægter 60% og den mundtlige del vægter 40%. Derudover er det et forudsætningskrav, at den studerende deltager i hele konferencen.

Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering.

Forudsætninger for at gå til prøven:

⁵ Dog skal bestemmelserne i afsnit 4.5 overholdes

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- Det skriftlige projekt, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal:
 - opfylde formkravene, jf. nedenfor og
 - være afleveret rettidigt, jf. eksamensplanen, som findes på fronter
- Den studerende har deltaget i den interne konference og
- Den studerende præsenterer sammen med gruppen resultatet fra sin akademiske artikel.

Opfyldes forudsætningen ikke, kan den studerende ikke deltage i eksamen og har brugt et eksamensforsøg.

Formkrav

Der skal udarbejdes et skriftligt produkt, betegnet som en akademisk artikel i grupper af 3-5 studerende. Artiklen baseres på læringsmålene af det valgfrie uddannelseselement på 1. år. Den studerende skal sammen med sin gruppe præsentere artiklen på en intern konference, hvor medstuderende samt vejleder og intern censor er tilstede. Artiklen skal indeholde følgende:

- Indledning
- Emnefelt
- Metode
- Litteraturstudie
- Dataanalyse
- Konklusion/perspektivering

Det er et krav, at der benyttes et akademisk sprog, korrekt referencesystem samt metodiske overvejelser. Der skal benyttes og analyseres sekundære data. Primære data kan også benyttes – men er ikke et krav.

Artiklen må max fylde 20 normalsider (42.000 anslag inkl. mellemrum). Den skriftlige del skrives i grupper af 3-5 studerende.

Bedømmelse

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med specialets læringsmål på 1. og 2. semester. Læringsmålene fremgår af bilag 1 under det valgte speciale.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres ved udgangen af 2. semester. Nærmere oplysning om tid og sted samt om aflevering af det skriftlige arbejde offentliggøres på Fronter.

Prøven skal være bestået inden udgang af 2. studieår for at den studerende kan fortsætte uddannelsen.

Prøvens sprog

Dansk

3.6 Eksaminer, 3. semester

3.6.1 Praktikeksamen

For krav til praktikeksamen henvises til studieordningen for serviceøkonomuddannelsen (fællesdel).

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en intern individuel, mundtlig prøve på baggrund af praktikrapporten og bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Der gives én samlet karakter. Den skriftlige del vægter 60% og den mundtlige præstation vægter 40%. Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering

Det forventes, at den studerende forbereder en kort præsentation af praktikopholdet og praktikrapportens konklusioner og refleksioner om personlig og faglig udvikling, og sammenspil mellem teori og praksis (undervisningen og virkeligheden under praktikopholdet). Der fremlægges i 10 min., og derefter eksamineres 20 minutter inkl. votering.

Prøvens omfang er 15 ECTS

Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- Praktikrapport, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor og være afleveret rettidigt, jf. aktivitetsplanen, som findes på Fronter.

Manglende korrekt aflevering af praktikrapport, som udgør den skriftlige del af prøven betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Formkrav til det skriftlige projekt⁶

Der skal afleveres en praktikrapport, herunder praktikdagbog.

Praktikrapporten, som udgør den skriftlige del af prøven, skal overholde følgende struktur:

- Indledning
- Problemfelt og problemformulering
- Metode afsnit: begrundelsen af valgt teori, sekundære og primære forskningsmetoder
- Intern analyse af praktikvirksomheden
- Præsentation af det teoretiske grundlag og resultater af sekundære forskning
- Den primære forskningsdesign
- Forskningsresultater og analyse af de primære data
- Løsningsforslag (baseret på analysen)
- Konklusioner: Opsummering af rapporten
- Litteraturliste/Bibliografi
- Bilag: Virksomhedsudtalelse og praktikdagbog
- Evt. yderligere bilag (inkluder kun bilag, som er centrale for rapporten)

Praktikrapporten skal maksimum være 15 normalsider (max 31.500 anslag inkl. mellemrum).

Bedømmelseskriterier

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmål for praktikken, og fremgår af den fælles studieordning.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres efter endt praktikophold. Nærmere oplysning om tid og sted samt om aflevering af praktikrapport findes på Fronter

Prøvens sprog

Dansk

3.6.2 Specialeeksamen del 2 – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en intern individuel, mundtlig prøve, der tager udgangspunkt i det skriftlige arbejde.

⁶ Se Fronter for yderligere detaljer.

Det skriftlige arbejde udgøres af tre indlæg. Indlæggene udarbejdes og afleveres i løbet af 3. semester. Ved afslutningen af semestret afholdes den mundtlige eksamen med udgangspunkt i det skriftlige arbejde.

Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.
Prøvens omfang er 5 ECTS.

Der gives én samlet karakter på baggrund af en helhedsvurdering af den skriftlige og mundtlige præstation, hvor den skriftlige del vægter 60%, og den mundtlige del vægter 40%.
Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering. 10 minutter til den mundtlige præsentation, 15 minutter til diskussion og 5 minutter til votering.

Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- De 3 skriftlige indlæg, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal:
 - opfylde formkravene, jf. nedenfor og
 - være afleveret rettidigt, jf. eksamensplanen, som findes på fronter.

Ikke opfyldelse af blot én eller flere af forudsætninger betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Formkrav

Den studerende skal udarbejde 3 skriftlige indlæg i løbet af semestret, hvor trends og tendenser inden for det valgte speciale præsenteres og analyseres. Hvert indlæg må max fylde 2 normalsider (max 4.200 anslag inkl. mellemrum). I alt må det skriftlige arbejde (dvs. alle 3 indlæg samlet) derfor max fylde 6 normalsider og max 12.600 anslag inkl. mellemrum.

Indlæggene skal indeholde relevant teori, som kan benyttes i en praksisnær og udviklingsorienteret kontekst.

Korrekt referencesystem skal benyttes i det skriftlige arbejde.

Bedømmelse

Bedømmeskriterierne for prøven er lig med specialets læringsmål på 3. semester.
Læringsmålene fremgår af bilag 2 under det valgte speciale.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres ved udgangen af 3. semester. Nærmere oplysninger om tid og sted samt om aflevering af det skriftlige arbejde findes på Fronter.

Prøvens sprog

Dansk.

3.7 Eksaminer, 4. semester

3.7.1 Udviklings- og Kommunikationsprojekt

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en ekstern bedømt mundtlig prøve og bedømmes efter 7-trinsskalaen. Til den skriftlige del udarbejder de studerende en forretningsplan for en selvvalgt idé eller en allerede eksisterende virksomhed. Der afleveres et gruppeprojekt, der danner grundlag for den mundtlige eksamination.

Den mundtlige eksamen er individuel og foregår i to dele. Prøven udgør samlet 45 min. inkl. votering.

Eksamen indledes med den studerendes præsentation (10 min.), som skal gennemføres på engelsk med udgangspunkt i en tildelt målgruppe. Målgruppen tildeles senest en uge før den mundtlige eksamen. Den studerende skal forberede en præsentation henvendt til den tildelte målgruppe. Præsentationsmaterialet kan udarbejdes i f.eks. Powerpoint, Prezi etc. Præsentationen skal afsluttes med, at den studerende fortæller, hvilke overvejelser der er gjort for at sikre god kommunikation til den tildelte målgruppe. Herefter eksamineres i det skriftlige projekt (25-30 min.)

Prøvens omfang er 25 ECTS

Der afsættes 45 minutter pr. eksaminand inkl. Votering. 10 minutter til præsentation, 25-30 minutter til eksamination og 5-10 minutter til votering.

Der gives én samlet karakter af den skriftlige og den mundtlige præstation. Den skriftlige del vægter 60% og den mundtlige del vægter 40%.

Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til den mundtlige del af prøven:

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

Udviklingsprojektet skal indeholde en forretningsplan og:

1. Forretningsplanen udarbejdes i grupper af max 5 studerende.
2. Forretningsplanen udarbejdes på dansk.
3. Forretningsideen godkendes af den tildelte vejleder.

Udviklingsprojektet må max have et omfang på 20 normalsider (max 42.000 anslag inkl. mellemrum). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med i det krævede antal sider. Bilag er uden for bedømmelse.

Ikke opfyldelse af forudsætningerne betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Bedømmelseskriterier

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for 3. og 4. semester i delfagene: Servicejura, Organisation og HR, Kreativitet og innovation, Strategi og forretningsplan, Servicemarketing og trends, Erhvervsøkonomi, kommunikation og netværk og Interkulturel kompetence.

Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

Tidsmæssig placering

Prøven placeres medio 4. semester. Nærmere oplysning om tid og sted findes på Fronter.

Prøvens sprog

Dansk og engelsk: Præsentationen foregår på engelsk og præsentationsmaterialet skal være på engelsk. Eksaminationen er på dansk.

3.7.2 Afsluttende eksamensprojekt

For krav til det afsluttende eksamensprojekt samt læringsmål henvises til studieordningen for serviceøkonomuddannelsen (fællesdel).

Forudsætninger for at gå til prøven

- Den skriftlige projektrapport, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminations-/prøvegrundlag, skal opfylde formkravene til det afsluttende eksamensprojekt, jf. den fælles del af studieordningen
- Skal være afleveret rettidigt, jf. aktivitetsplan, som findes på Fronter

Ikke korrekt aflevering af den skriftlige projektrapport, som udgør den skriftlige del af prøven, betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Prøven kan først finde sted efter, at prøven i praktikken og uddannelsens øvrige prøver er bestået.

Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en ekstern mundtlig prøve på baggrund af et individuelt skriftligt projekt. Der gives én individuel karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Der afsættes i alt 60 minutter pr. eksaminand inkl. votering, hvoraf max 15 minutter må anvendes til præsentation af projektet.

Prøvens omfang er 15 ECTS

Bedømmelseskriterier

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt. Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

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

Tidsmæssig placering

Prøven placeres ved udgangen af 4. semester. Nærmere oplysning om tid og sted findes på Fronter.

Prøvens sprog

Dansk.

4. Andre regler for uddannelsen

4.1 Kriterier for vurdering af studieaktivitet

Indskrivningen kan bringes til ophør for studerende, der ikke har været studieaktive i en sammenhængende periode på mindst et år.

Studieaktivitet er defineret således, at den studerende inden for de sidste 12 kalendermåneder:

- Har deltaget i mindst to forskellige prøver
- Har bestået mindst en prøve

Manglende opfyldelse af ét eller flere kriterier i definitionen af studieaktivitet kan begrunde ophør af indskrivning.

Perioder, hvor den studerende ikke har været studieaktiv på grund af orlov, barsel, adoption, dokumenteret sygdom eller værnepligt, medtælles ikke. Den studerende skal på forlangende fremskaffe dokumentation for disse forhold.

Uddannelsen kan dispensere fra disse bestemmelser, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen sendes til lederen af uddannelsen.

Forinden indskrivning bringes til ophør, adviseres den enkelte studerende skriftligt herom. Den studerende gøres i den forbindelse opmærksom på reglerne ovenfor. I brevet til den studerende skal det fremgå, at vedkommende har 14 dage til at indsende dokumentation for, at perioder med manglende studieaktivitet ved uddannelsen ikke skal medtælle samt en frist for ansøgning om dispensation.

Hvis den studerende ikke har reageret inden for den fastsatte frist, udskrives vedkommende.

Hvis den studerende anmoder om, at indskrivningen ikke bringes til ophør, har anmodningen opsættende virkning, indtil sagen er afgjort af lederen af uddannelsen.

Den studerende kan klage til uddannelsesdirektøren over den truffne afgørelse senest to uger efter modtagelsen af afgørelsen. Klagen har opsættende virkning. Hvis lederen fastholder afgørelsen, kan den studerende klage til Ministeriet for inden for to uger efter modtagelse af afgørelsen for så vidt angår retlige spørgsmål.

Regler om de prøver, som den studerende i henhold til eksamensbekendtgørelsen skal have deltaget i inden udgangen af 2. semester og bestået inden udgangen af 2. semester, og hvor der i bekendtgørelsen for denne uddannelse er fastsat tidsfrister for gennemførelse af uddannelsen, gælder uafhængigt af reglerne.

4.2 Krav til studieforløb

I forbindelse med interne og eksterne eksaminer gælder følgende:

- Før end den studerende kan starte på 3. semester skal alle prøverne på 1. semester være beståede
- For at den studerende kan aflægge prøve i den afsluttende eksamen på 4. semester, skal alle tidligere eksaminer være beståede.

Studieaktivitet og SU

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

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

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

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. En figur eller en tabel tæller som ét anslag.

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.

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

Eksamen	Maksimalt antal tegn i besvarelsen, inkl. mellemrum
Metodeeksamen	max 42.000 anslag
1. års tværfaglig eksamen	max 21.000 anslag
Speciale del 1	max 42.000 anslag
Praktikprojekt	max 31.500 anslag
Speciale del 2	max 3 x 4.200 anslag
Udviklings- og Kommunikationsprojekt	max 42.000 anslag

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

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 ligeligt 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.

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 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 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 Særlige vilkår – funktionsnedsættelse

For eksaminander med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse 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 4 uger inden eksamens / prøvens afholdelse.

4.8 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.

4.9 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog⁷, 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 tre måneder inden eksamen afholdes / eksamensoplæg udleveres, og der skal være væsentlige grunde hertil.

4.10 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. 1046 af 30/06/2016, gældende, (Eksamensbekendtgørelsen). Reglerne om klager over eksamen fremgår af kapitel 10 i eksamensbekendtgørelsen.

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

- Eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen
- Klager over retlige forhold.

De to former for klage behandles forskelligt.

Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

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

⁷ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk.

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 og kombinationer heraf samt praktiske prøver. Klagen sendes til kvalitetsafdelingen via klagesystemet på www.eaaa.dk.

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.

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

Umiddelbart efter at bedømmernes udtalelse foreligger, får klageren lejlighed til at kommentere udtalelserne inden for 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

Besluttet 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, inden for en frist af to 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.

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 kvalitetsafdelingen via klagesystemet på www.eaaa.dk. 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.

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 inden for en frist af to 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 to uger (14 kalenderdage) fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

5. Regler for gennemførelse af praktik

I virksomhedspraktikken har den studerende en praktikvejleder fra uddannelsen og en kontaktperson i virksomheden. Virksomheden og den studerende fastlægger i fællesskab mål for den studerendes læringsudbytte af praktikperioden, som efterfølgende er retningsgivende for virksomhedens tilrettelæggelse af den studerendes arbejde.

Praktikperioden er 3 måneder fra 1. august til og med 31. oktober og afsluttes med en eksamen ud fra et skriftligt oplæg. Se også afsnit 14.4 i studieordningens fællesdel omkring beskrivelse af uddannelsens eksamener.

Virksomhedspraktikken er som udgangspunkt at sidestille med et almindeligt fuldtidsjob (37 timer/ugentligt) med de krav til indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede må forventes at møde i sit første job.

6. Anvendte undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for servicebranchen.

Undervisningen vil blive tilrettelagt varieret. Dette sker bl.a. gennem holdundervisning, projektarbejder, tværfaglige cases, temaarbejder, gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg. Forelæsninger kan indgå i begrænset omfang. De forskellige indlæringsformer vil, ud over det faglige indhold, også udvikle den studerendes evne til både at arbejde selvstændigt og at samarbejde med andre.

Undervisningen kan tilrettelægges, så fremmedsprog indgår i form af undervisningsmateriale og i undervisningen. Derudover understøtter undervisningen udviklingen af den studerendes IT-kompetencer.

7. Krav om kendskab til fremmedsprog

Hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk, dog vil enkelte dele af undervisningen kunne foregå på engelsk, eksempelvis gæsteforelæsninger og lign.

Der kræves ikke yderligere kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangsbekendtgørelsen angiver.

8. Internationalisering

8.1 Uddannelse i udlandet

Uddannelsen er modulopbygget, hvilket betyder, at det er muligt for en studerende at læse 3. semester i udlandet, ligesom det er muligt for udenlandske studerende at læse et semester på uddannelsen. Erhvervsakademiet har et bredt netværk af samarbejdspartnere i udlandet, og erhvervsakademiets internationale kontor kan være behjælpelig med, at den studerende tager en del af sin uddannelse i udlandet. Ligeledes vil praktikopholdet kunne foregå i udlandet.

Der skal dog gøres opmærksom på, at det kræver et større arbejde af den enkelte studerende, såfremt udlandsophold ønskes. Det er den enkelte studerende, der undersøger, hvilke fag der kan studeres i udlandet mv. på det ønskede universitet. Internationalt kontor er behjælpelig med gode råd mv. men går ikke ind i detailplanlægningen. Det skal den studerende selv sørge for.

Det internationale kontor kan kontaktes for yderligere information.

Den studerende kan efter uddannelsens godkendelse af en ansøgt forhåndsmerit gennemføre hvert enkelt uddannelseselement i udlandet.

Ved forhåndsgodkendelse af studieophold i 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.

8.2 Eksamination ved udlandsophold på 3. semester

Den studerende skal tage sine eksamener på partnerinstitutionen i udlandet. Den studerende skal ligeledes dokumentere al læring fra de fag, der tages på partnerinstitutionen online i en portefølje. Der skrives en læringsrapport til hvert fag, hvor der beskrives, hvilken læring der er opnået i faget.

Rapportens omfang skal være passende til kursets point, dog mindst to normalsider svarende til 2.100 anslag pr. side.

Alle fagenes opgaver og dertilhørende løsninger afleveres på Fronter. Dokumentation for bestået eksamen på partnerinstitutionen afleveres til hjemskolen senest fire uger efter endt eksamen i udlandet. Rapporterne vurderes som bestået/ikke-bestået.

8.3 Regler for afholdelse af eksamen i udlandet

Beskrivelse af regler for afholdelse af eksamen i udlandet findes i 'værd at vide om eksamen'-afsnittet på Fronter.

9. Eksamenssnyd herunder brug af egne og andres arbejder (plagiat)

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

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

9.1 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen

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

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

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

Snyd er eksempelvis:

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

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

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

Bortvisning kan også ske efter, at prøven er afholdt.

9.2 Formodning om eksamenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven

Hvis der under eller efter en prøve opstår formodning om, at en eksaminand:

- Uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp
- Har udgivet en andens arbejde for sit eget (plagiat)
- Har anvendt eget tidligere bedømt arbejde eller dele heraf uden henvisning (plagiat)

indberettes det til uddannelsesledelsen.

9.3 Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering

Udsættelse af prøven

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

Indberetningens form og indhold

Indberetningen skal ske uden unødigt forsinkelse. Med indberetningen skal følge en skriftlig fremstilling af sagen, der omfatter oplysninger, der kan identificere de indberettede personer, samt en kort redegørelse og den foreliggende dokumentation for forholdet. Er der tale om gentagelsestilfælde for én eller flere af de indberettede personer, skal dette oplyses.

Ved indberetning af plagiering skal de plagierede dele markeres med tydelig henvisning til de kilder, der er plagieret fra. Den plagierede tekst skal ligeledes markeres i kildeteksten.

Inddragelse af eksaminanden - partshøring

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

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

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

Sanktioner over for eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven

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

I mindre alvorlige tilfælde gives først en advarsel.

Under skærpende omstændigheder kan lederen af uddannelsen bortvise i kortere eller længere perioder. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning.

En bortvisning medfører, at en eventuel karakter for den pågældende prøve bortfalder, og at eksaminanden har brugt et prøvoforsøg.

Eksaminanden kan ikke deltage i syge-/omprøve, men kan først deltage i prøven ved uddannelsens næstkommende ordinære udbud af prøven.

Lederen af uddannelsen kan, hvor der er tale om skærpende omstændigheder, beslutte, at eksaminanden skal bortvises fra institutionen i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning.

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

Klage

Afgørelse om at have brugt et eksamensforsøg og bortvisning på grund af eksamenssnyd er endelig og kan ikke indbringes for en højere administrativ myndighed.

Klage over retlige spørgsmål (f.eks. inhabilitet, høring, klagevejledning, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt mv.) kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte. Klagen indgives til Institutionen og stiles til lederen af uddannelsen, der afgiver en udtalelse, som klageren skal have lejlighed til at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Institutionen sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte. Klagefristen til institutionen er to uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren, jf. eksamensbekendtgørelsens § 51.

10. Dispensationsregler

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

11. Godkendelse

Denne Institutionsdel af studieordningen er vedtaget og godkendt af Erhvervsakademi Aarhus september 2016.

Bo Leervad Christensen
Uddannelsesleder

12. Bilag 1: Læringsmål for specialeeksamen, del 1, 2. semester

I bilag 1 beskrives læringsmålene samlet for hver af de tre specialer på 1. og 2. semester. Læringsmålene nedenfor angiver dermed bedømmelseskriterierne for eksamen i specialerne på 2. semester.

12.1 Læringsmål for specialeeksamen i Hotel og Restaurant Management, del 1, 2. semester

Omfang: 10 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 2. semester

10 ECTS	Speciale: Hotel og Restaurant Management
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal have viden om traditioner og trends inden for 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 ejerskabsformer• Den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil• Den studerende skal have kendskab til de 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• Erhvervsturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning• Overordnet kendskab til opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed• Centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant og et conferencecenter• Generelle karakteristika for de primære forretningsområder, hhv. leisure, business, selskabsforretning, restaurant og kantinedrift – herunder traditioner, trends og adfærd/kommunikation inden for hvert område
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter• Den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal• Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter ved overordnet at klarlægge processen fra identifikation af kundens behov, til indhold i og udarbejdelse af "servicepakken"• Vurdere forskellige forretningsområders indtjeningsevne og optimeringsmuligheder

	<ul style="list-style-type: none"> • Forstå en given forretnings nøgletal inden for hvert af de primære forretningsområder og kan vurdere dem i forhold til forretningens drift sammenlignet med branchens nøgle/normtal
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 • Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter og komme med forslag til eventuelle optimerings- og forbedringsmuligheder, i forhold til medarbejderstaben og kulturen i forretningen • Vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse for forretningen • Medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt • Vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalgs ydelser og nøgletal, foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser

12.2 Læringsmål for specialeeksamen i Turisme, del 1, 2. semester

Omfang: 10 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 2. semester

10 ECTS	Speciale: Turisme
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien • 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 • Den studerende skal have viden om destinations elementer og aktører, bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Turismeprodukt, herunder attraktioner ▪ DMO: marketing og management • Den studerende skal have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme • Den studerende skal have viden om turistmarkeder og segmenter • Turismesystemet og den gensidige afhængighed i turismeerhvervet • Turismens udvikling og rolle i samfundsøkonomien • Forskellige temaer inden for turisme • Organisering af turismeerhvervet nationalt og internationalt • Turisme som beskæftigelsesområde

	<ul style="list-style-type: none"> • Turisme planlægning og bæredygtighed på aktør niveau • Udvikling af turismeprodukter på aktør niveau
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 • 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 • Anvende informationer om gæsten, markedet og trends i et udviklingsperspektiv på aktør niveau • Tilrettelægge et serviceniveau som er tidssvarede • Evaluere forskellige temaer i forhold til efterspørgslen på aktør niveau • Anvende begreber inden for bæredygtighed i forbindelse med planlægning på aktørniveau
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 • Indgå i udarbejdelsen af marketingplaner for destinationen • Vurdere og optimere samarbejdet på destinationen set ud fra virksomheden, destinationen. <p>I samarbejde med andre tilrettelægge salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen</p>

12.3 Læringsmål for specialeeksamen i Service Management med speciale i event og teambuilding, del 1, 2. semester

Omfang: 10 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 2. semester

10 ECTS	Speciale: Servicemanagement med speciale i event og teambuilding
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 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • Forskellen mellem teambuilding og events • Instruktørens rolle og ansvar ifm. gennemførelsen af aktiviteter
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 • 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 • Indsigt i og forståelse for sikkerhedsmæssige og etiske forhold • Event management • Behovsafdækning og definition ifm. salg af event og teambuilding.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter og koncepter • Planlægge, implementere og evaluere diverse events. • Opstille mål og evaluerer på disse i samarbejde med opdragsgiver. • Vurdere centrale ledelsesopgaver i fm med planlægning og afvikling af en event eller teambuilding aktivitet. • Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulentarbejdet • Den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

13. Bilag 2: Læringsmål for specialeeksamen, del 2, 3. semester

I bilag 2 beskrives læringsmålene samlet for hver af de tre specialer på 3. semester. Læringsmålene nedenfor angiver dermed bedømmelseskriterierne for eksamen i specialerne på 3. semester.

13.1 Læringsmål for specialeeksamen i Hotel og Restaurant Management, del 2, 3. semester.

Omfang: 5 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 3. semester

5 ECTS	Speciale: Hotel og Restaurant Management
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Møde- og event planlægning, som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab• Udbud og efterspørgselsmønsteret i den nationale og internationale mødeindustri• Mødedesign, herunder rammer og teknikker til "det lærende møde"• Samarbejde med eksterne møde- og eventpartnere/kunder, herunder juridiske forhold• Udvalgte IT-platforme, herunder sociale medier, webpage, hotel/bookingsystemer, OTA'ers virke og gæstetilfredshedsundersøgelser - som strategisk, taktisk og operationelle redskaber, markedsføringsmæssigt
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none">• Opstille et mødeprogram og udarbejde køresedler hertil• Udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner inden for mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken, sponsoraftaler m.m.• Navigere inden for udvalgte IT-platforme, og har forståelse for markedsførings mekanismer
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none">• Inddrage fremtidens mødekoncept, ROI, og herunder forståelse af at kunne hjælpe gæsten med at måle udbyttet af mødet eller konferencen• Deltage i samarbejdet om mødeudvikling med en professionel tilgang• Vurdere anvendeligheden og værdien af diverse IT-platforme for den pågældende forretning, udarbejde medarbejder- og gæstetilfredshedsanalyser, samt vurdere anvendeligheden af disse i forretningen. Desuden skal den studerende kunne medvirke til udformningen af markedsføringsplaner

13.2 Læringsmål for specialeeksamen i Turisme, del 2, 3. semester.

Omfang: 5 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 3. semester

5 ECTS	Speciale: Turisme
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Turismens udvikling og rolle i samfundsøkonomien på destinationsniveau • Hvordan destinationen er organiseret • Turisme planlægning og bæredygtighed på destinationsniveau • Events på destinationer som redskab til at tiltrække gæster og brande destinationen • Udvikling af turismeprodukter på destinationsniveau
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Anvende informationer om gæsten, markedet og trends i et udviklingsperspektiv på destinationsniveau • Evaluere forskellige temaer i forhold til efterspørgslen på destinationsniveau • Anvende begreber inden for bæredygtighed i forbindelse med planlægning på destinationsniveau • Vurdere hvilke aktiviteter og samarbejder, der er relevante for aktørerne på destinationen
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere og optimere samarbejdet på destinationen set ud fra virksomheden, destinationen og ud fra nationale og internationale forhold <p>Selvstændigt og i samarbejde med andre tilrettelægge salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen</p>

13.3 Læringsmål for specialeeksamen i Servicemanagement med speciale i event og teambuilding, del 2, 3. semester

Omfang: 5 ECTS

Tidsmæssig placering for eksamen: 3. semester

5 ECTS	Speciale: Servicemanagement med speciale event og teambuilding
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne demonstrere viden inden for sammenkædningen af den virtuelle og fysiske verden • Eventaktiviteter som strategisk, taktisk og operationelt redskab <p>Eventaktiviteter til understøttelse af lokal, regional og national branding</p>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Forskellige offentlige og private events • Ideudvikle og idevurdere diverse aktiviteter • Den studerende skal kunne udarbejde diverse økonomiske aktivitetsbudgetter, samt priskalkuler
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Komme med forbedringsforslag inden for ledelse & optimering