

Studieordning for serviceøkonom

Erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel
Academy Profession Degree Programme in Service, Hospitality and Tourism
Management

Godkendt den 1/9-2017



Områdechef John Callisen



Uddannelsesdirektør Gregers Christensen



Ole Gram-Olesen

Rektor Ole Gram-Olesen

August 2018: Ændringer i kapitel 5 (prøveafvikling s. 13-15)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Studieordningens rammer	2
1.1. Uddannelsens formål	2
1.2. Titulatur, varighed og bevis	3
1.3. Ikrafttrædelsesdato	4
1.4. Overgangsbestemmelser	4
1.5. Studieordningens lovmæssige rammer	4
2. Optagelse på uddannelsen	5
2.1. Adgangskrav	5
2.2. Optagelsesbetingelser	5
3. Uddannelsens indhold	5
3.1. Uddannelsens opbygning	5
3.2. Nationale fagelementer	6
3.3. Lokale uddannelseselementer og valgfag	9
3.4. Praktik	9
3.4.1. Regler for praktikkens gennemførelse	10
3.5. Undervisnings- og arbejdsformer	11
3.6. Studiesprog	12
4. Internationalisering	12
4.1. Uddannelse i udlandet	12
5. Prøver og eksamen på uddannelsen	13
5.1. Generelle regler for eksamen	13
5.2. Beskrivelse af udprøvning af uddannelseselementer	13
5.3. Øvrige krav om gennemførelse af aktiviteter	16
5.3.1. Obligatoriske læringsaktiviteter: Deltagelsespligt og aflevering	16
5.3.2. Studiestartprøven	16
5.3.3. Studieaktivitetskrav: Førsteårsprøven	17
5.4. Krav til det afsluttende projekt	17
5.4.1. Hvad betyder formulerings- og staveevner for bedømmelsen?	19
5.5. Anvendelse af hjælpemidler	19
5.6. Det anvendte sprog ved prøverne	19
6. Andre regler for uddannelsen	20
6.1. Merit	20

6.2 Studieskift _____	20
6.3 Dispensationsregler _____	20

1. STUDIEORDNINGENS RAMMER

Denne studieordning for erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel, herefter benævnt serviceøkonomuddannelsen, er udarbejdet iht. BEK nr. 1009 af 28/08/2017: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.

Dele af studieordningen er fastlagt af institutionerne i fællesskab, og andre dele er fastlagt af Cphbusiness alene.

National del og institutionsdel

Studieordningen består af en national del, der er vedtaget i erhvervsakademiernes uddannelsesnetværk for uddannelsen, samt en institutionsdel, der fastsættes af den enkelte uddannelsesinstitution. Den nationale del er indarbejdet i dette dokument og udgøres af pkt. 1.1, 3.2, 3.4, 5.4 og 6.1. Resten af studieordningen udgør institutionsdelen.

Den nationale del er udarbejdet i fællesskab af udbyderinstitutionerne, som i et tæt samarbejde har forpligtet sig på at sikre national kompetence og ensartet dispensationspraksis. Den nationale del af denne studieordning er godkendt af Erhvervsakademiernes uddannelsesnetværk 4. juli 2017.

Studieordningen i sin helhed er godkendt af Cphbusiness i henhold til institutionens interne godkendelsesprocedurer.

1.1. Uddannelsens formål

Formålet med uddannelsen er at kvalificere den uddannede til at kunne deltage i arbejde med at udvikle, planlægge, realisere og levere service- og oplevelsesydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervsturisme samt hotel og restaurant.

Mål for læringsudbytte

Viden

Den uddannede har viden om:

- service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,

- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

Færdigheder

Den uddannede kan

- vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- anvende porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens produkter og
- vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

Kompetencer

Den uddannede kan

- håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet,
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,
- håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete service- og oplevelsesvirksomhed og
- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

1.2. Titulatur, varighed og bevis

Titel

Den der har gennemført uddannelsen, har ret til at betegne sig Serviceøkonom AK. På engelsk anvendes titlen AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management.

Erhvervsakademigraden er i henhold til Kvalifikationsrammen for livslang læring indplaceret på niveau 5.

Varighed og maksimal studietid

Uddannelsen er normeret til 120 ECTS-point. 60 ECTS-point svarer til en fuldtidsstuderende arbejde i et år, jf. § 10 i BEK nr. 1009 af 28/08/2017: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.

Uddannelser, der har en normeret varighed på op til 120 ECTS-point, skal senest være afsluttet inden for det antal år, der svarer til det dobbelte af den normerede uddannelsestid. Dermed skal denne uddannelse være bestået senest fire år efter den studerende er indskrevet på uddannelsen. Cphbusiness kan dispensere fra seneste afslutningstidspunkt, når det er begrundet i usædvanlige forhold.

Bevis

Cphbusiness udsteder eksamensbevis for uddannelsen, når den er bestået.

1.3. Ikrafttrædelsesdato

Denne studieordning træder i kraft den 1. september 2017 og har virkning for studerende, som optages på uddannelsen med studiestart fra og med 1. august 2017.

1.4. Overgangsbestemmelser

Studerende, der er indskrevet på 2016-studieordningen, har ret til at færdiggøre uddannelsen efter den oprindelige studieordning. Såfremt den studerende ikke færdiggør uddannelsen på normeret tid plus den umiddelbare reksamensperiode, overflyttes de til denne studieordning.

Når en studerende overflyttes, laves der i samarbejde med studievejledningen en individuel handlingsplan.

Studerende der således overflyttes til 2017-studieordningen, kan ansøge om at færdiggøre uddannelsen, herunder uddannelsesdele inklusiv eksamen efter deres oprindelige studieordning. Dette vil være betinget af, at dette kan lade sig gøre indenfor uddannelsens maksimale ECTS-point samt reglerne om maksimal studietid beskrevet i afsnit 1.2.

Ansøgninger herom skal indleveres senest 4 måneder før datoen eksamensterminen.

Ved fremtidig udstedelse af en ny studieordning, eller ved væsentlige ændringer i denne studieordning, fastsættes overgangsordninger i den nye studieordning.

1.5. Studieordningens lovmæssige rammer

For uddannelsen gælder seneste version af følgende love og bekendtgørelser:

- LBK nr 935 af 25/08/2014: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser
- LBK nr 986 af 18/08/2017: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-loven)
- BEK nr 1009 af 28/08/2017: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser
- BEK nr 1500 af 02/12/2016: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser
- BEK nr 107 af 27/01/2017: Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser
- BEK nr 114 af 03/02/2015: Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse på uddannelser under Uddannelses- og Forskningsministeriet

Gældende love og bekendtgørelser offentliggøres på www.retsinfo.dk

2. OPTAGELSE PÅ UDDANNELSEN

2.1. Adgangskrav

Adgang til uddannelsen forudsætter en gymnasial eksamen samt opfyldelse af område- og uddannelsesspecifikke krav. De område- og uddannelsesspecifikke adgangskrav, jf. bilag til adgangsbekendtgørelsen er matematik C eller virksomhedsøkonomi B eller erhvervsøkonomi C.

2.2. Optagelsesbetingelser

Opfyldelse af adgangskravene i stk. 2.1 er nødvendige, men ikke i sig selv tilstrækkelige for optagelse.

Cphbusiness fastsætter og offentliggør nærmere regler for, efter hvilke kriterier ansøgere i kvote 2 optages, hvis der er flere kvalificerede ansøgere, jf. stk. 2.1. end der er studiepladser til rådighed.

Cphbusiness offentliggør sådanne kriterier for udvælgelsen på erhvervsakademiets hjemmeside under hensyntagen til frister krævet af Uddannelses- og Forskningsministeriet.

3. UDDANNELSENS INDHOLD

3.1. Uddannelsens opbygning

Uddannelsen kræver beståede uddannelseselementer svarende til en arbejdsbelastning på 120 ECTS. Et fuldtidsstudium i et semester består af uddannelseselementer, herunder praktikophold, svarende til 30 ECTS.

Uddannelsen består af uddannelseselementer svarende til 90 ECTS, bestående af dels 70 ECTS nationale fagelementer fastlagt af alle udbydere af uddannelsen og dels 20 ECTS lokale fagelementer, inkl. valgfri uddannelseselementer, 15 ECTS praktik og et afsluttende projekt på 15 ECTS.

Uddannelseselementer		1. studieår	2. studieår
Nationale fagelementer	Service og oplevelser (15 ECTS)	15 ECTS	
	Forretningsforståelse (15 ECTS)	15 ECTS	
	Samarbejde og relationer(15 ECTS)	15 ECTS	
	Forretningsudvikling (25 ECTS)		25 ECTS
Lokale uddannelseselementer	Valgfag	15 ECTS	5 ECTS
Praktik			15 ECTS
Afsluttende eksamensprojekt			15 ECTS
I alt ECTS		60 ECTS	60 ECTS

Den studerende må ikke gennemføre studieaktiviteter af et omfang på mere end de normerede 120 ECTS-point.

Alle uddannelseselementer, inklusiv afsluttende projekt, evalueres og bedømmes. Når bedømmelsen består eller som minimum karakteren 02 er opnået, anses uddannelseselementet for bestået. For mere information om eksamen, se kapitel 5.

3.2. Nationale fagelementer

Uddannelsens nationale fagelementer svarer til 70 ECTS, og udgøres af nedenstående studieaktiviteter. Læringsmål, ECTS-omfang, indhold og antal af eksaminer for de nationale fagelementer er fastlagt af udbyderne fællesskab.

Service og oplevelser
Tidsmæssig placering: 1. studieår
Omfang: 15 ECTS
Indhold: Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundefærdighed til virksomhedens serviceydelser.
Læringsmål: <i>Viden</i> Den studerende skal have viden om: <ul style="list-style-type: none"> • Service- og oplevelseserhvervets praksis og udvikling • Hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser • Udvikling af efterspørgslen af oplevelsesprodukter • Bæredygtig økonomisk drift af service- og oplevelsesvirksomheder • Udviklingen i værtskabsbegrebet og gæsteforståelse <i>Færdigheder</i> Den studerende skal kunne: <ul style="list-style-type: none"> • Identificere og vurdere kundetilfredshed, kundefærdighed og markedsforhold i

forhold til virksomhedens serviceydelser og oplevelser

- Anvende kreative teknikker til at designe, udvikle, vurdere, planlægge og formidle serviceydelser og oplevelser
- Opstille økonomiske beslutningsgrundlag samt formidle beslutningsoplæg
- Anvende service management som ramme til at vurdere og formidle praksisnære løsningsmodeller
- Anvende værtskabsbegrebet i praksis

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- tilegne sig og håndtere ny viden, færdigheder og kompetencer om service og oplevelser i tværfagligt samarbejde samt strukturere dataindsamling som grundlag for nye løsninger

Udprøves:

Førsteårsprøven, 7-trinsskala

Forretningsforståelse

Tidsmæssig placering: 1. studieår

Omfang: 15 ECTS

Indhold:

Fagområdet indeholder analyse af virksomhedens eksistensgrundlag. Der fokuseres på de interne og eksterne forhold for at udvikle virksomhedens økonomiske drift samt skabe en helhedsforståelse for virksomhedens nuværende situation.

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- De juridiske forhold som har betydning for service- og oplevelsesvirksomheden

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Analysere og vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed
- Opstille og formidle et vurderingsgrundlag på baggrund af virksomhedens positionering, målgrupper, mikro- og makroøkonomiske situation

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage tværfagligt i udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift
- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

Udprøves:

Førsteårsprøven, 7-trinsskala

Samarbejde og relationer
Tidsmæssig placering: 1. studieår
Omfang: 15 ECTS
Indhold: Fagområdet indeholder kommunikations- og ledelsesformer i et interkulturelt perspektiv med fokus på interaktionen med gæsten og medarbejderen. Der fokuseres på analyse- og datamateriale som grundlag for udformning af intern og ekstern kommunikation i nationalt og internationalt perspektiv.
Læringsmål: <i>Viden</i> Den studerende skal have viden om: <ul style="list-style-type: none">• Ledelse inden for service- og oplevelseserhverv• Den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel den internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl.• Rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige <i>Færdigheder</i> Den studerende skal kunne: <ul style="list-style-type: none">• Opbygge personligt og fagligt netværk med henblik på at styrke relationen til arbejdsmarkedet• Identificere samt vurdere ledelsesmæssige problemstillinger og opstille løsningsforslag hertil• Udforme intern og ekstern kommunikation både digitalt, skriftligt såvel som mundtlig over for gæster, kunder, kollegaer og samarbejdspartnere• Anvende viden om interkulturelle aspekter i relationerne med virksomhedens interne og eksterne partnere og interessenter <i>Kompetencer</i> Den studerende skal kunne: <ul style="list-style-type: none">• Deltage i tværfagligt samarbejde med interne og eksterne partnere og interessenter i et interkulturelt miljø• Deltage i udviklingen af den professionelle kommunikation• Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation inden for service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau
Udprøves: Førsteårsprøven, 7-trinsskala

Forretningsudvikling
Tidsmæssig placering: 3. og 4. semester
Omfang: 25 ECTS
Indhold: Fagområdet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af eksisterende virksomheder samt nye

produkter og services. Der fokuseres på analyse af vækstmuligheder, herunder vurdering af økonomiske og organisatoriske konsekvenser af udviklingsaktiviteter.

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- Strategiske planlægningsværktøjer og modeller inden for service- og oplevelseserhverv
- Iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab samt videreudvikling af eksisterende virksomheder, koncepter og services
- Juridiske, økonomiske og organisatoriske overvejelser i forbindelse med udvikling og forandring
- Megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Opstille og vurdere økonomiske og organisatoriske problemstillinger af vækst-, udviklings- og forandringsaktiviteter
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere på det taktiske og operationelle niveau
- Være i stand til at vurdere og formidle værdien af vækstidéer og deres potentiale som beslutningsgrundlag i såvel dansk som international kontekst

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden, koncepter samt services
- Tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

Udprøves:

Forretningsudviklingseksamen, 7-trinsskala

3.3. Lokale uddannelseselementer og valgfag

Uddannelsen er, ud over de nationale uddannelseselementer, tilrettelagt med et antal lokale uddannelseselementer, der udgøres af flere valgfag afviklet på uddannelsens andet og tredje semester. I uddannelsens valgfagskatalog findes beskrivelser af mulige valgfag.

3.4. Praktik

Praktik

Tidsmæssig placering: 3. semester

Omfang: 15 ECTS

<p>Indhold:</p> <p>Serviceøkonomuddannelsen er et selvstændigt afrundet forløb, der omfatter både teori og praktik. Praktikken skal i samspil med uddannelsens teoretiske dele styrke den studerendes læring og bidrage til opfyldelsen af uddannelsens mål for læringsudbytte. I praktikken arbejder den studerende med fagligt relevante problemstillinger og opnår kendskab til relevante erhvervsfunktioner. Den studerende søger selv aktivt praktikplads hos en eller flere private eller offentlige virksomheder, og Cphbusiness sikrer rammerne om praktikforløbet. Praktikopholdet er ulønnet.</p>
<p>Læringsmål:</p> <p><i>Viden</i></p> <p>Den studerende skal have viden om</p> <ul style="list-style-type: none">• praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering <p><i>Færdigheder</i></p> <p>Den studerende skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none">• vurdere praksisnære problemstillinger og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner <p><i>Kompetencer</i></p> <p>Den studerende skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none">• indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner• i en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling• reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet
<p>Udprøvning og bedømmelse:</p> <p>Praktikeksamen, 7-trinsskala</p>

3.4.1. Regler for praktikkens gennemførelse

Krav til de involverede parter

Praktikvirksomheden stiller en kontaktperson til rådighed for den studerende i praktikperioden. Kontaktpersonen udformer i samarbejde med den studerende en praktikaftale, hvoraf det fremgår, hvilke opgaver, den studerende skal arbejde med i praktikperioden. Opgaverne skal tilgodese læringsmålene for praktikken.

Ved tilrettelæggelsen af praktikken skal der tages hensyn til den studerendes forudsætninger og forkundskaber. Praktikaftalen fremsendes til uddannelsesinstitutionen til godkendelse.

Cphbusiness har for serviceøkonomuddannelsen udpeget et antal praktikvejledere, hvoraf en fungerer som sparringspartner for den studerende under hele praktikforløbet, og som endvidere også fungerer som eksaminator for

praktikrapporten.

Der er til praktikforløbet udarbejdet en praktikmanual. Manualen beskriver de nærmere forhold og rammer for praktikforløbet.

Efter praktikopholdet er afsluttet afvikler Cphbusiness en elektronisk evaluering af praktikforløbet, som både studerende og virksomhed deltager i. Den studerende skal deltage i denne evaluering for at kunne gå til eksamen i praktikprojektet.

Skematisk fremstilling af krav til de involverede parter

Studerende	Virksomhed	Cphbusiness
Ansøger om praktikplads	Stiller kontaktperson til rådighed for praktikant	Sikrer rammer Udpeger praktikvejleder
Studerende og virksomhed udarbejder en praktikaftale, der tager højde for læringsmålene		Drøfter aftalen med den studerende Godkender indsendte praktikaftaler, der opfylder krav
Studerende og virksomhed samarbejder på praktikopholdet		
Kontaktperson og praktikvejleder bistår den studerende undervejs i praktikopholdet		
(Udarbejder praktikrapport)		
Deltager i evaluering af praktikopholdet	Deltager i evaluering af praktikanten og praktikopholdet	
(Deltager i eksamen)		(Afvikler eksamen)

Praktikken er ulønnet.

3.5. Undervisnings- og arbejdsformer

På Cphbusiness arbejder vi med den læringstilgang, at erhvervskompetencer udvikles bedst ved at uddannelsens studieaktiviteter sætter praksis og konkrete problemstillinger i centrum for læringen. Og at det er arbejdet med at skabe værdi i praksis, der driver motivationen og engagementet hos de studerende.

Cphbusiness tager derfor udgangspunkt i en uddannelsesmodel, der fokuserer på:

- at facilitere et motiverende og engagerende læringsmiljø baseret på praksis
- at omsætte og formidle relevant viden fra forskning og erhverv i en konkret praksis
- at understøtte de studerendes aktive deltagelse og studieintensitet gennem relevante studieaktiviteter

- at inddrage de studerendes viden og erhvervserfaring som en ressource, så de studerende er medskabere af læring
- at understøtte læring gennem løbende dialog og en fælles feedbackkultur
- at der kan arbejdes fleksibelt og med inddragelse af digitale læringsaktiviteter, der fokuserer på at udnytte vores ressourcer og forbedre de studerendes læringsudbytte, uafhængig af tid og sted.

Der er flere forskellige undervisnings- og arbejdsformer på Cphbusiness, der understøtter den studerendes læring. Eksempelvis forelæsninger, casearbejde, mindre opgaver, praktiske og teoretiske øvelser, laboratoriearbejde, mundtlige oplæg, hjemmearbejde, ekskursioner og lignende.

Undervisningen er tilrettelagt i et eller flere læringsflows per semester.

Formålet med arbejdsformerne er, at de studerende tilegner sig viden, færdigheder og kompetencer inden for uddannelsens fagområder, og at den studerende endvidere anvender disse i overensstemmelse med uddannelsens mål for læringsudbytte.

3.6. Studiesprog

Serviceøkonomuddannelsen er en dansksproget uddannelse, hvorfor hovedparten af undervisningen udbydes på dansk.¹

Nogle uddannelsesmoduler eller dele heraf kan dog blive gennemført på engelsk, og der stilles krav om, at de studerende skal kunne gennemføre disse. Det vil sige, at de studerende skal kunne læse tekster på engelsk, deltage aktivt i engelsksproget undervisning, samt skrive og fremlægge opgaver og projekter på engelsk.

Uddannelseselementer der udbydes på engelsk, eksamineres på engelsk jf. afsnit 5.9.

4. INTERNATIONALISERING

4.1. Uddannelse i udlandet

Alle fuldtidsuddannelser på Cphbusiness skal være tilrettelagt, så den studerende inden for den normerede studietid har mulighed for at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet. På serviceøkonomuddannelsen kan følgende uddannelseselementer gennemføres i udlandet:

- Praktikophold
- 2. og 3. semester

Uddannelseselementer taget som del af et udlandsophold kan meriteres til uddannelsen, såfremt de opfylder de indholdsmæssige og niveaumæssige krav

¹ Serviceøkonomuddannelsen udbydes også som en engelsksproget uddannelse. For en beskrivelse af uddannelsen med engelsk som undervisningssprog, se venligst studieordningen for det engelsksprogede udbud (Curriculum for the AP degree in Service, Hospitality and Tourism Management AP 2017)

beskrevet i denne studieordning.

Cphbusiness skal modtage og nå at godkende ansøgningen om meritering, inden udlandsopholdet påbegyndes. Afgørelsen træffes på baggrund af en faglig vurdering. Den studerende forpligter sig ved forhåndsgodkendelsen af et studieophold til at kunne dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer efter endt studieophold. Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger. Et meriteret uddannelseselement anses for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne for den pågældende uddannelse.

5. PRØVER OG EKSAMEN PÅ UDDANNELSEN

5.1. Generelle regler for eksamen

For prøver og eksamen på Cphbusiness gælder reglerne fastlagt i den til enhver tid gældende eksamensbekendtgørelse (på tidspunktet for udarbejdelse af denne studieordning BEK nr. 1500 af 02/12/2016: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser) og karakterskalabekendtgørelse (på tidspunktet for udarbejdelse af denne studieordning BEK nr. 115 af 03/02/2015: Bekendtgørelsen om karakterskala og anden bedømmelse for uddannelser og Uddannelses- og Forskningsministeriet.) Derudover gælder den senest offentliggjorte version af Cphbusiness' eksamensreglement og uddannelsesspecifikke eksamensregelsæt.

5.2. Beskrivelse af udprøvning af uddannelseselementer

I det følgende gives et overblik over prøver og eksaminer på serviceøkonomuddannelsen. Krav til og detaljer om de enkelte prøver, herunder eksamensperiode, formalia og anvendelse af hjælpemidler, offentliggøres i eksamenskatalog for uddannelsen på institutionens studenterrettede læringsportal.

Den studerende udprøves i flere uddannelseselementer ved samme prøve, og hver enkelt prøve vil fremgå med en samlet karakter på eksamensbeviset.

Se nedenstående skema for prøvernes tidsmæssige placering.

Skematisk fremstilling af sammenhæng mellem prøver, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering

Prøveafvikling ved udbuddet i Lyngby

Semester	Prøvens navn (intern/ekstern)	Uddannelseselement	ECTS	Anføres på eksamensbevis
1. semester Lyngby	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag A - Valgfag B	1 alt 15	Der beregnes en samlet karakter for valgfagene A, B og C.

				Valgfag A og B vægter 75%, valgfag C vægter 25%
	Førsteårsprøve (intern) Del 1	- Samarbejde og relationer	15	Der beregnes en samlet karakter for førsteårsprøven, når samtlige delprøver er gennemført Denne delprøve vægter 1/3
2. semester	Førsteårsprøven (intern) Del 2 (2 delprøver)	- Forretningsforståelse - Service og oplevelse	30	Der beregnes en samlet karakter for førsteårsprøven, når samtlige delprøver er gennemført. Denne delprøve vægter 2/3
3. semester	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag C	5	Der beregnes en samlet karakter for valgfagene A, B og C. Valgfag A og B vægter 75%, valgfag C vægter 25%
	Praktikeksamen (intern)	- Praktik	15	En samlet karakter
4. semester	Forretningsudvikling, (ekstern)	Forretningsudvikling	25	En samlet karakter
	Afsluttende eksamensprojekt (ekstern)	Afsluttende eksamensprojekt	15	En samlet karakter

Prøveafvikling ved udbuddene på Blågårdsgade, i Hillerød og på Bornholm

Semester	Prøvens navn (intern/ekstern)	Uddannelseselement	ECTS	Prøveform	Anføres på eksamensbevis
----------	-------------------------------	--------------------	------	-----------	--------------------------

1.	Førsteårsprøven (intern) - Delprøve 1	- Forretningsforståelse - Service og oplevelse	30	Individuel mundtlig eksamen baseret på portfolio fra første semester	Der beregnes en samlet karakter for førsteårsprøven, når samtlige delprøver er gennemført Denne delprøve vægter 2/3
	Førsteårsprøven (intern) Del 2	- Samarbejde og relationer	15	Individuel mundtlig eksamen baseret på portfolio fra andet semester	Der beregnes en samlet karakter for førsteårsprøven, når samtlige delprøver er gennemført Denne delprøve vægter 1/3
2.	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag A - Valgfag B	I alt 15	Individuel mundtlig eksamen	Der beregnes en samlet karakter for valgfagene A, B og C.
	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag C	5	Individuel mundtlig eksamen	Valgfag A og B vægter 75%, valgfag C vægter 25%
3.	Praktikeksamen (intern)	- Praktik	15	Individuelt skriftligt arbejde og gruppesynopsis med feedback i gruppe	En samlet karakter
	Forretningsudvikling, (ekstern)	Forretningsudvikling	25	Individuel mundtlig eksamen baseret på skriftligt gruppeprojekt	En samlet karakter
4.	Afsluttende eksamensprojekt (ekstern)	Afsluttende eksamensprojekt	15	Individuel mundtlig eksamen på	En samlet karakter

				baggrund af skriftligt gruppeprojekt	
--	--	--	--	--------------------------------------	--

5.3. Øvrige krav om gennemførelse af aktiviteter

Ud over førnævnte eksaminer stilles der på uddannelsen en række krav om gennemførelse af obligatoriske aktiviteter, som den studerende skal indfri for at kunne gå til eksamen og fortsætte uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 10 og § 5, stk. 3.

5.3.1. Obligatoriske læringsaktiviteter: Deltagelsespligt og aflevering

Det er et krav på flere uddannelseselementer, at den studerende skal have gennemført en række obligatoriske læringsaktiviteter for at kunne deltage i eksamen. Er de obligatoriske læringsaktiviteter ikke gennemført, kan den studerende ikke deltage i eksamen og har brugt et eksamensforsøg. Den studerende er automatisk tilmeldt den næste eksamen og skal fortsat opfylde betingelserne for at kunne gå til eksamen.

De obligatoriske læringsaktiviteter varierer fra uddannelseselement til uddannelseselement og kan bestå i eksempelvis deltagelsespligt, præsentationer eller afleveringer. De obligatoriske læringsaktiviteter på serviceøkonomuddannelsen er beskrevet som adgangskrav til eksamen og fremgår af eksamenskataloget for uddannelsen.

5.3.2. Studiestartprøven

Cphbusiness afvikler studiestartsprøver på alle fuldtidsuddannelser. En studerende skal bestå studiestartsprøven for at kunne fortsætte på uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 10.

Studiestartsprøven
Tidsmæssig placering: Studiestartsprøven afholdes senest to måneder efter uddannelsens start
Form: Studiestartsprøven er beskrevet i uddannelsens eksamenskatalog
Bedømmelse: Godkendt/ikke godkendt
Adgangsgrundlag: Intet
Konsekvenser af manglende beståelse: Er prøven ikke bestået i første forsøg, har den studerende endnu et forsøg, der afholdes senest tre måneder efter uddannelsens start. Bestås prøven ikke i andet forsøg, kan den studerende ikke fortsætte på uddannelsen og udmeldes, jf. eksamensbekendtgørelsens § 10 og adgangsbekendtgørelsens §37, stk.1, nummer 3.
Særligt for studiestartsprøven: Studiestartsprøven er ikke omfattet af reglerne om klager over prøver, jf. eksamensbekendtgørelsen § 10, stk. 4. Cphbusiness kan

for den enkelte studerende dispensere fra de tidspunkter, der er fastsat for at bestå studiestartsprøven, hvis det er begrundet i sygdom, barsel eller usædvanlige forhold. Disse forhold skal være dokumenterede.

5.3.3. Studieaktivitetskrav: Førsteårsprøven

Studerende på serviceøkonomuddannelsen skal opfylde et særligt studieaktivitetskrav, kaldet førsteårsprøven. For at leve op til førsteårsprøvekravet, skal den studerende bestå eksamen i et eller flere uddannelseselementer inden udgangen af første studieår.

For denne uddannelse gælder det, at eksamen med navnet førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår.

Konsekvensen af ikke at bestå førsteårsprøven

Hvis en studerende ikke består eksamen i det pågældende uddannelseselementer inden udgangen af første studieår efter studiestart, vil den studerende blive udmeldt af uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 8, stk. 2 og adgangsbekendtgørelsen § 37, stk. 1, nummer 4.

5.4. Krav til det afsluttende projekt

Afsluttende eksamensprojekt
Omfang: 15 ECTS
Tidsmæssig placering: 4. semester
Formål: Det afsluttende eksamensprojekt skal dokumentere den studerendes forståelse af praksis og central anvendt teori og metode i relation til en praksisnær problemstilling, der tager udgangspunkt i en konkret opgave inden for uddannelsens område. Problemstillingen, der skal være central for uddannelsen og erhvervet, formuleres af den studerende, eventuelt i samarbejde med en privat eller offentlig virksomhed. Cphbusiness godkender problemstillingen. Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af indsamlede informationer og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fagelementer. Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er) ² . Det forudsættes, at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som

² Inddragelse af økonomiske betragtninger kan ske gennem diverse budgetter (likviditet-, drift-, opstart-, etc.), regnskabsanalyse, finansiering, investering, kalkulationer eller helt eller delvis kvantitative cost-benefit analyser

desk research.

Emnet for det enkelte projekt formuleres af den studerende i samråd med Cphbusiness og praktikvirksomheden, idet opgaven tager sigte på at løse et praksisorienteret problem. Cphbusiness tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering³.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen.

Læringsmål:

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 1, og gentages nedenfor:

Viden

Den uddannede har viden om:

- service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,
- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

Færdigheder

Den uddannede kan

- vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- anvende porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens produkter og
- vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge

³ Det skal bemærkes at det udelukkende er tilladt at lave mindre justeringer i problemformuleringen, og det vil altid være tilrådeligt at rådgive sig med vejlederen

hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

Kompetencer

Den uddannede kan

- håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet,
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,
- håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete service- og oplevelsesvirksomhed og
- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

Bedømmelse:

Ekstern prøve med én samlet karakter for det afsluttende eksamensprojekts skriftlige og mundtlige del.

Om eksamen:

Eksamen i det afsluttende projekt afvikles som en ekstern prøve, som sammen med prøven efter praktikken og uddannelsens øvrige prøver skal dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået. Prøven består i et skriftligt projekt og en mundtlig del, hvor der gives én samlet karakter.

For yderligere information om det afsluttende eksamensprojekt henvises til Manualen for det Afsluttende eksamensprojekt.

Eksamensprojektet afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

5.4.1. Hvad betyder formulerings- og staveevner for bedømmelsen?

Ved bedømmelse af det afsluttende projekt indgår den studerendes stave- og formuleringssevne i bedømmelsesgrundlaget, uanset hvilket sprog projektet er skrevet på, idet det faglige indhold dog vægter tungest, jf. eksamensbekendtgørelsen § 35, stk. 4.

5.5. Anvendelse af hjælpemidler

Alle hjælpemidler er som udgangspunkt tilladt, med mindre andet er fastlagt i uddannelsens eksamenskatalog.

5.6. Det anvendte sprog ved prøverne

Eksamenssproget er det samme som undervisningssproget på de enkelte uddannelseselementer, dvs. enten dansk eller engelsk. Ved dansksprogede eksaminer er det muligt at aflægge prøverne på svensk eller norsk, med mindre prøvens formål er at

dokumentere den studerendes færdigheder i dansk, jf. eksamensbekendtgørelsen § 18.

6. ANDRE REGLER FOR UDDANNELSEN

6.1. Merit

Det er muligt at få meriteret uddannelsesdele fra andre institutioner eller lignende til en uddannelse på Cphbusiness.

Cphbusiness godkender i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele på uddannelsen på Cphbusiness. Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

Et meriteret uddannelseselement fra et udlandsophold anses for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne for den pågældende uddannelse. Den studerende har pligt til at oplyse om gennemførte uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der er relevant for en meritvurdering. Cphbusiness behandler endvidere denne ansøgning om merit efter disse bestemmelser.

6.2 Studieskift

Skift til ny uddannelse på samme eller anden uddannelsesinstitution sker efter reglerne for den nye uddannelse. Overflytning til samme uddannelse ved en anden institution kan, medmindre der foreligger særlige forhold, tidligst ske, når den studerende har bestået prøver svarende til første studieår på den modtagende uddannelse, jf. adgangsbekendtgørelsen § 36, stk.2. Overflytning forudsætter, at der er ledige uddannelsespladser på det pågældende uddannelsesstrin af uddannelsen.

Jf. adgangsbekendtgørelsen § 36 kan en studerende ansøge om studieskift. Dette skal ske til den uddannelse og institution, som den studerende ønsker at skifte til. Overflytning til samme uddannelse ved en anden institution kan, medmindre der foreligger særlige forhold, tidligst ske, når den studerende har bestået prøver svarende til første studieår på den modtagende uddannelse. Det forudsættes endvidere, at der er ledige pladser på den modtagende uddannelse.

6.3 Dispensationsregler

Cphbusiness kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne selv har fastsat i denne studieordning, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold.

En studerende skal søge om dispensation og dokumentere de særlige forhold, der er

årsag til behovet for dispensation. Cphbusiness vil behandle sagen og meddele afgørelse, når den foreligger.