

# Studieordning for serviceøkonom i Hillerød

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

Godkendt den 20. juli 2021



Udviklingschef for Nordsjælland Maria Lovén



Uddannelsesdirektør Line Louise Hansen



Ole Gram-Olesen  
rektor

Rektor Ole Gram-Olesen

## 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	11
3.4. Praktik	11
3.4.1. Regler for praktikkens gennemførelse	12
3.5. Undervisnings- og arbejdsformer	13
3.6. Studiesprog	13
4. Internationalisering	14
4.1. Uddannelse i udlandet	14
5. Prøver og eksamen på uddannelsen	14
5.1. Generelle regler for eksamen	14
5.2. Beskrivelse af udprøvning af uddannelseselementer	15
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?	18
5.5. Anvendelse af hjælpemidler	18
5.6. Det anvendte sprog ved prøverne	19
6. Andre regler for uddannelsen	19
6.1. Merit	19
6.2. Studieskift	19

## 1. STUDIEORDNINGENS RAMMER

Denne studieordning for erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel, herefter benævnt serviceøkonomuddannelsen, er udarbejdet iht. BEK nr. 1162 af 10/07/2020: 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 (inklusive antallet af prøver i de nationale uddannelseselementer), 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 19. juni 2019.

Studieordningen i sin helhed er godkendt af Cphbusiness i henhold til institutionens interne godkendelsesprocedurer den 20. juli 2021.

### **1.1. Uddannelsens formål**

Overordnet skal den studerende i en udviklingsorienteret situation, inden for serviceerhvervet, kunne tilegne sig ny viden og ud fra dette samarbejde om at vurdere praksisnære løsningsmuligheder for en servicevirksomhed på et taktisk og operationelt niveau.

#### ***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
- og kan forstå virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser
- og kan forstå grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller

- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel, restaurant og rejse- og oplevelsesbrancher samt øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng
- 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 salgs- og forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt
- opstille og vælge 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
- 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 arbejder i et år, jf. § 9 i BEK nr. 1162 af 10/07/2020: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser. Uddannelser, der har en normeret varighed på op til 150 ECTS-point, skal senest være afsluttet inden for et antal år, der svarer til det dobbelte af den normerede uddannelsestid. Uddannelser på 180 ECTS-point skal være afsluttet senest inden for den normerede uddannelsestid plus 2 år. Øvrige uddannelser skal senest være afsluttet inden for 6 år. Dermed skal denne uddannelse være bestået senest fire år efter den studerende er indskrevet på uddannelsen.

I udregningen af maksimal studietid for uddannelsen indgår ikke orlov på grund af barsel eller adoption (dog maksimalt 52 uger), værnepligtstjeneste (herunder tjeneste på værnepligtssignende vilkår) og uddannelse med henblik på, samt udsendelse på værnepligtssignende vilkår.

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 nationale del af studieordningen træder i kraft den 15. august 2019 og har virkning for de studerende, som indskrives efter 1. august 2019.

Den lokale del af studieordningen træder i kraft den 21. juli 2021, og har virkning for studerende som indskrives efter denne dato.

## **1.4. Overgangsbestemmelser**

Studerende, der har taget orlov eller på anden måde er blevet forsinkede i deres studieforløb, følger det semester, der er naturligt for de ordinære semestre og den dertil gældende studieordning. Studerende indskrevet før 21. juli 2021 kan således forblive på den studieordning, de er optaget på oprindeligt.

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 786 af 08/08/2019: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser
- LBK nr 1343 af 10/12/2019: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-loven)
- BEK nr 1162 af 10/07/2020: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser

- BEK nr 18 af 09/01/2020: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser
- BEK nr 97 af 25/01/2021: 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](http://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)	15 ECTS	10 ECTS
Lokale uddannelseselementer	Valgfag		20 ECTS
Praktik			15 ECTS
Afsluttende eksamensprojekt			15 ECTS
<b>I alt ECTS</b>		<b>60 ECTS</b>	<b>60 ECTS</b>

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.

<b>Service og oplevelser</b>
<b>Tidsmæssig placering:</b> 1. studieår
<b>Omfang:</b> 15 ECTS
<b>Indhold:</b> Uddannelseselementet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundeadfærd til virksomhedens service- og oplevelsesydelser.
<b>Læringsmål:</b> <i>Viden</i> Den studerende skal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis, udvikling i udbud og efterspørgsel, samt central anvendt teori og metode med fokus på økonomisk bæredygtig drift af service- og oplevelsesvirksomheder</li> <li>• Kunne forstå, hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser samt kunne forstå erhvervets anvendelse af teori og metode inden for udviklingen af værtskab og gæsteforståelse.</li> </ul> <i>Færdigheder</i> Den studerende skal kunne:

- Anvende service management som ramme til vurdering af service- og oplevelsesvirksomheders værtskab og udvikling
- Indsamle og anvende data om kundetilfredshed, kundeadfærd og markedsforhold i forhold til virksomheders serviceydelser og oplevelser
- Anvende centrale økonomiske metoder og redskaber til vurdering af praksisnære problemstillinger samt anvende kreative teknikker til opstilling og valg af service- og oplevelsesydelser og formidling heraf til samarbejdspartnere og brugere.

#### *Kompetencer*

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelseserhvervet med fokus på det gode værtskab og den gode oplevelse
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde om service- og oplevelsesydelser
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet.

### **Forretningsforståelse**

**Tidsmæssig placering:** 1. studieår

**Omfang:** 15 ECTS

#### **Indhold:**

Uddannelseselementet 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 udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds- og konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf.

##### *Færdigheder*

Den studerende skal kunne:



- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at beskrive virksomhedens situation
- Vurdere service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære udfordringer, herunder de økonomiske forhold til opstilling og valg af løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere, gæster, kunder, medarbejdere, frivillige m.fl., på taktisk og operationelt niveau.

#### *Kompetencer*

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring service og oplevelsesvirksomhedens taktiske og operationelle drift
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau.

### **Samarbejde og relationer**

**Tidsmæssig placering:** 1. studieår

**Omfang:** 15 ECTS

#### **Indhold:**

Uddannelseselementet 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:**

##### *Viden*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om servicevirksomheders ledelses- og samarbejdspraksis og den centrale anvendte teori og metode
- Kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode ved rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

- Kunne forstå den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel som internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillig m.fl. i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf.

#### *Færdigheder*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber og data fra service- og oplevelsesvirksomheder
- Anvende centrale metoder og redskaber og data om kulturforståelse samt anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelsen inden for service- og oplevelsesvirksomheder mhp. at interagere med gæster, kunder, medarbejdere og frivillige m.fl.
- Vurdere praksisnære kultur- og kommunikationsproblemstillinger for at vælge løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder både mundtligt og skriftligt for samarbejdspartnere, gæster og kollegaer i analoge og digitale kontekster.

#### *Kompetencer*

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau i relation til ledelse, samarbejde og kulturmødet
- Kunne deltage og kommunikere i et fagligt og tværfagligt samarbejde eller netværk med interne og eksterne partnere i et interkulturelt miljø med en professionel tilgang
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation inden for service- og oplevelseserhvervet på taktisk og operationelt niveau.

### **Forretningsudvikling**

**Tidsmæssig placering:** 2. og 3. semester

**Omfang:** 25 ECTS

**Indhold:**

Uddannelseselementet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af 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 udviklingsbaseret viden om central anvendt teori og metode indenfor megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene
- Kunne forstå centrale strategiske planlægningsværktøjer og -modeller samt forstå anvendelsen af den juridiske, økonomiske og organisatoriske praksis i forbindelse med udvikling og forandring i service og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå central anvendt teori og metode indenfor iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab og anvendelse heraf i service- og oplevelsesvirksomheder.

#### *Færdigheder*

Den studerende skal kunne:

- Anvende serviceerhvervets centrale metoder og redskaber på det operationelle og taktiske niveau i en udviklings- og forandringssituation
- Vurdere praksisnære økonomiske og organisatoriske udfordringer i forbindelse med udviklings- og forandringsaktiviteter for at kunne opstille og vælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære udfordringer på det taktiske og operationelle niveau til samarbejdspartnere og kollegaer inden for service- og oplevelsesvirksomheder som et beslutningsgrundlag til det strategiske niveau i såvel dansk som i international kontekst.

#### *Kompetencer*

Den studerende skal kunne:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til forretningsudvikling af service- og oplevelsesvirksomheder på det taktisk og operationelle niveau med fokus på at skabe bæredygtig vækst
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling af og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau.

### 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 tredje semester. I uddannelsens valgfagskatalog findes beskrivelser af mulige valgfag.

### 3.4. Praktik

<b>Praktik</b>
<b>Tidsmæssig placering:</b> 4. semester
<b>Omfang:</b> 15 ECTS
<p><b>Indhold:</b></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 privat eller offentlig virksomhed, og Cphbusiness sikrer rammerne om praktikforløbet. Praktikopholdet er ulønnet.</p>
<p><b>Læringsmål:</b></p> <p><i>Viden</i></p> <p>Den studerende skal have:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forståelse for praktikvirksomhedens forretning</li> <li>• Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier</li> <li>• Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf.</li> </ul> <p><i>Færdigheder</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at indsamle data og beskrive udvalgte udfordringer i praktikvirksomheden</li> <li>• Vurdere praksisnære udfordringer og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner</li> <li>• Formidle praksisnære udfordringer og løsningsmuligheder for praktikvirksomheden på taktisk og operationelt niveau.</li> </ul> <p><i>Kompetencer</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p>

- Indgå i praktikvirksomhedens drift og håndtere udviklingsorienterede situationer i et fagligt og tværfagligt samarbejde
- I en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling, hvor tilegnet ny viden, færdigheder og kompetencer i relation til erhvervet indgår
- Overveje graden af opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet.

#### **Udprøvning og bedømmelse:**

1 prøve med 7-trinsskala-bedømmelse

### **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*

<b>Studerende</b>	<b>Virksomhed</b>	<b>Cphbusiness</b>
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 praktikannten 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 erhvervs erfaring 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.<sup>1</sup>

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.

## 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 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. 18 af 09/01/2020: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede vidergående uddannelser) og karakterskalabekendtgørelse (på tidspunktet for udarbejdelse af denne studieordning BEK nr. 114 af 03/02/2015: Bekendtgørelsen om karak-

---

<sup>1</sup> 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)

terskala 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*

Se- me- ster	Prøvens navn (intern/ekstern)	Uddannelses- element	ECTS	Prøve- form	Anføres på eksa- mensbevis	
1.	<u>Førsteårsprøven</u> (intern) - Delprøve 1  <i>Denne delprøve vægter 2/3</i>	- Service og oplevelse - Forretningsforståelse	30	Mundtlig prøve på baggrund af skriftlig aflevering	Der beregnes en samlet karakter for førsteårsprøven, når samtlige delprøver er gennemført	
	2.	<u>Førsteårsprøven</u> (ekstern) - Delprøve 2  <i>Denne delprøve vægter 1/3</i>	- Samarbejde og relationer	15		Mundtlig prøve
		<u>Forretningsudvikling</u> (intern) - Delprøve 1  <i>Denne delprøve vægter 60%</i>	- Forretningsudvikling	15		Mundtlig prøve på baggrund af skriftlig aflevering
3.	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag 1	10	Skriftlig prøve	En samlet karakter	
	Valgfagsprøve (intern)	- Valgfag 2	10	Skriftlig prøve	En samlet karakter	
	Forretningsudvikling (ekstern) - Delprøve 2 <i>Denne delprøve vægter 40%</i>	- Forretningsudvikling	10	Mundtlig prøve	Der beregnes en samlet karakter for prøven i forretningsudvikling, når samtlige delprøver er gennemført	



4.	Praktik (intern)	Praktik	15	Skriftlig prøve	En samlet karakter
	Afsluttende eksamensprojekt (ekstern)	Afsluttende eksamensprojekt	15	Mundtlig prøve på baggrund af skriftligt projekt	En samlet karakter

### 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 § 11 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 § 11.

Studiestartsprøven
<b>Tidsmæssig placering:</b> Studiestartsprøven afholdes senest to måneder efter uddannelsens start
<b>Form:</b> Studiestartsprøven er beskrevet i uddannelsens eksamenskatalog
<b>Bedømmelse:</b> Godkendt/ikke godkendt
<b>Adgangsgrundlag:</b> Intet
<b>Konsekvenser af manglende beståelse:</b> 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 §11 og adgangsbe-  
kendtgørelsens § 36, stk.1, nummer 2.

**Særligt for studiestartsprøven:** Studiestartsprøven er ikke omfattet af reglerne  
om klager over prøver, jf. eksamensbekendtgørelsen §11, 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 for-  
hold. Disse forhold skal være dokumenterede.

### 5.3.3. Studieaktivitetskrav: Førsteårsprøven

Studerende på serviceøkonomuddannelsen skal opfylde et særligt studieaktivitets-  
krav, kaldet førsteårsprøven. For at leve op til førsteårsprøvekravet, skal den stude-  
rende bestå eksamen i et eller flere uddannelseselementer inden udgangen af andet  
studieår.

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

#### Konsekvensen af ikke at bestå førsteårsprøven

Hvis en studerende ikke bestå eksamen i det pågældende uddannelseselementer in-  
den udgangen af andet studieår efter studiestart, vil den studerende blive udmeldt af  
uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 8, stk. 2 og adgangsbe-  
kendtgørelsen § 36, 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 problem-  
stilling, der tager udgangspunkt i en konkret opgave inden for uddannelsens om-  
råde. Problemstillingen, der skal være central for uddannelsen og erhvervet, for-  
muleres af den studerende, eventuelt i samarbejde med en privat eller offentlig  
virksomhed. Cphbusiness godkender problemstillingen.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tillige demonstrere, at den studerende kan  
begrunde, bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombi-  
nere 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)<sup>2</sup>. Det forudsættes, at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som 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 problemformulering<sup>3</sup>.

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

**Læringsmål:**

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår indledningsvist i denne studieordning.

**Bedømmelse:**

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

**Om eksamen:**

Prøven er en mundtlig og skriftlig prøve med ekstern censur, hvor der gives en samlet individuel karakter efter 7-trinsskalaen for det skriftlige projekt og den mundtlige præstation.

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

For yderligere information om, herunder formkrav for, det afsluttende eksamensprojekt henvises til *Manualen for det Afsluttende eksamensprojekt*.

### 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 § 37, stk. 4.

### 5.5. Anvendelse af hjælpemidler

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

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 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

## 5.6. Det anvendte sprog ved prøverne

Eksamenssproget på det dansksprogede udbud af uddannelsen er dansk. 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 § 20.

# 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 § 35, stk.2. Overflytning forudsætter, at der er ledige uddan

## 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.