



---

# Studieordning 2015-2017

Serviceøkonom (AK)

---

AP Degree in Service, Hospitality and Tourism Management

Institutionsdel  
1. september 2015

## Indhold

<b>1. Fælles institutionsdel</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål</b> .....	<b>6</b>
2.1. Speciale – Hotel og Restaurant Management .....	6
2.1.1. Hotel og restaurant-speciale - Erhvervsakademi Aarhus .....	8
2.2. Speciale – Turisme speciale .....	9
2.2.1. Turisme speciale – Erhvervsakademi Aarhus .....	10
2.3. Speciale – Service Management .....	11
2.3.1. Outdoor & Event speciale –Erhvervsakademi Aarhus .....	12
<b>3. Oversigt over eksaminer</b> .....	<b>13</b>
3.1. Generelt omkring eksaminer og prøver .....	13
3.2. Eksaminer, 1. semester .....	13
3.2.1. Metodeeksamen .....	13
3.3. Eksaminer, 2. semester .....	14
3.3.1. 1. års tværfaglig eksamen .....	14
3.3.2. Erhvervsøkonomiseksamen – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus .....	16
3.3.3. Speciale eksamen del 1 – Institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus .....	16
3.4. Eksaminer, 3. semester .....	17
3.4.1. Praktikeksamen .....	17
3.4.2. Specialeeksamen del 2 – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus .....	18
3.5. Eksaminer, 4. semester .....	19
3.5.1. Udviklings- og Kommunikationsprojekt .....	19
3.5.2. Afsluttende eksamensprojekt.....	20
3.6. Krav til studieforløb.....	20
<b>4. Andre regler for uddannelsen</b> .....	<b>21</b>
4.1. Kriterier for vurdering af studieaktivitet.....	21
4.2. Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider.....	21
4.3. Gruppeprojekter .....	22
4.4. Individualisering af gruppeprojekter .....	22
4.5. Hjælpemidler til eksamen .....	22
4.6. Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser .....	23
4.7. Tilbage melding på prøver og eksaminer .....	24
4.8. Særlige vilkår – funktionsnedsættelse .....	24
4.9. Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd/regelbrud.....	24
4.10. Anvendt sprog .....	25
4.11. Klager over eksamen.....	25

<b>5. Regler for gennemførelse af praktik .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Anvendte undervisnings- og arbejdsformer .....</b>	<b>27</b>
<b>7. Krav om kendskab til fremmedsprog .....</b>	<b>27</b>
<b>8. Internationalisering.....</b>	<b>28</b>
8.1. Uddannelse i udlandet .....	28
8.2. Eksamination ved udlandsophold på 3. semester .....	28
8.3. Regler for afholdelse af eksamen i udlandet.....	28
<b>9. Prøver på uddannelsen .....</b>	<b>29</b>
<b>10. Eksamenssnyd herunder brug af egne og andres arbejder (plagiat).....</b>	<b>29</b>
10.1. Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen .....	29
10.2. Formodning om eksamenssnyd, herunder plagiering under og efter prøven.....	29
10.3. Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering .....	30
10.4. Kriterier for vurdering af studieaktivitet.....	31
<b>11. Dispensationsregler.....</b>	<b>32</b>
<b>12. Godkendelse .....</b>	<b>32</b>

**Institutionsspecifik del for studieordningen for  
uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1.  
september 2015**

# 1. Fælles institutionsdel

---

Studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er jf. retningslinjerne i bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 gældende) opdelt i:

- **En fællesdel**, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen
- **En institutionsspecifik del**, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende akademier

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 institutionsdel<sup>1</sup> er:

- Erhvervsakademi Århus, [www.eaaa.dk](http://www.eaaa.dk)
- Erhvervsakademiet Lillebælt, [www.eal.dk](http://www.eal.dk)
- Erhvervsakademi Dania, [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, [www.cphbusiness.dk](http://www.cphbusiness.dk)
- Erhvervsakademi Sjælland, [www.easj.dk](http://www.easj.dk)
- Erhvervsakademi MidtVest, [www.eamv.dk](http://www.eamv.dk)

---

<sup>1</sup> University College Nordjylland, [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk) har ikke ønsket at deltage i den institutionsspecifikke fællesdel.

## 2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål

---

Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap. 4.  
Fordelingen fremgår af nedenstående oversigt:

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

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

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

På specialerne gælder således, at der er 10 ECTS-point inden for specialet, der er institutionsspecifikke.

Det forventes, at der i specialeundervisningen tilsikres, at de studerende er orienteret om og har forståelse for udviklingen i øvrige specialeområder, således at relevante aspekter kan inddrages.

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

### 2.1. Speciale – Hotel og Restaurant Management<sup>2</sup>

Vægt: 5 ECTS

#### Indhold

Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt 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 indtjeningsevne.

---

<sup>2</sup> Udarbejde i fælleskab jf. pkt 1.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger. Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

### Læringsudbytte, 1. semester

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

### Læringsudbytte, 2. semester

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

## 2.1.1. Hotel og restaurant-speciale - Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

### Læringsmål

10 ECTS	1,2 & 3 semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhvervsturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning</li> <li>• Møde- og event planlægning, som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab</li> <li>• Udbud og efterspørgselsmønsteret i den nationale og internationale mødeindustri</li> <li>• Mødedesign, herunder rammer og teknikker til "det lærende møde"</li> <li>• Samarbejde med eksterne møde- og eventpartnere/kunder, herunder juridiske forhold</li> <li>• Overordnet kendskab til opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed</li> <li>• Centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant og et conferencecenter</li> <li>• Generelle karakteristika for de primære forretningsområder, hhv. leisure, business, selskabsforretning, restaurant og kantinedrift – herunder traditioner, trends og adfærd/kommunikation inden for hvert område</li> <li>• Udvalgte IT-platforme, herunder sociale medier, webpage, hotel/bookingsystemer, OTA'ers virke og gæstetilfredshedsundersøgelser – som strategisk, taktisk og operationelle redskaber, markedsføringsmæssigt</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstille et mødeprogram og udarbejde køresedler hertil</li> <li>• Udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner inden for mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken, sponsoraftaler m.m.</li> <li>• 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"</li> <li>• Vurdere forskellige forretningsområders indtjeningssevne og optimeringsmuligheder</li> <li>• Forstå en given forretnings nøgletal inden for hvert af de primære forretningsområder og kan vurdere dem i forhold til forrettningens drift sammenlignet med branchens nøgle/normtal</li> <li>• Navigere inden for udvalgte IT-platforme, og har forståelse for markedsførings mekanismer</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inddrage fremtidens mødekoncept, ROI, og herunder forståelse af at kunne hjælpe gæsten med at måle udbyttet af mødet eller konferencen</li> <li>• Deltage i samarbejdet om mødeudvikling med en professionel tilgang</li> <li>• 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</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse for forretningen</li> <li>• Medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt</li> <li>• Vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalgs ydelser og nøgletal, foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser</li> <li>• 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</li> </ul>
--	--

## 2.2. Speciale – Turisme speciale<sup>3</sup>

Vægt: 5 ECTS

### 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.

### Læringsudbytte, 1. semester

2 ECTS	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien</li> <li>• Den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører</li> <li>• Den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber</li> <li>• Den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister</li> <li>• Den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme</li> <li>• Den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem</li> </ul>

<sup>3</sup> Udarbejdet i fællesskab

Læringsudbytte, 2. semester3 ECTS	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have viden om destinations elementer og aktører, bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turismeprodukt, herunder attraktioner</li> <li>▪ DMO: marketing og management</li> </ul> </li> <li>• Den studerende skal have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme</li> <li>• Den studerende skal have viden om turistmarkeder og segmenter</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov</li> <li>• Den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen</li> <li>• Den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse</li> </ul>

### 2.2.1. Turisme speciale – Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

#### Læringsmål

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selvstændigt og i samarbejde med andre tilrettelægge salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen</li> </ul>
--	---

## 2.3. Speciale – Service Management<sup>4</sup>

Vægt: 5 ECTS

### 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 skal bibringes en forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel eksternt som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

### Læringsudbytte, 1. semester

2 ECTS	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter og koncepter</li> </ul>

### Læringsudbytte, 2. semester

3 ECTS	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel eksternt som intern serviceydelse overfor en klient/kunde</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>

<sup>4</sup> Udarbejdet i fællesskab

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt</li> <li>• Den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events</li> <li>• Den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulentarbejdet</li> <li>• Den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events</li> </ul>

### 2.3.1. Outdoor & Event speciale –Erhvervsakademi Aarhus

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

#### Læringsmål

10 ECTS	1,2 & 3 semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forskellen mellem teambuilding og "events"</li> <li>• Instruktørens rolle og ansvar ifm. gennemførelsen af aktiviteter</li> <li>• De etiske retningslinjer for gennemførelsen af aktiviteter</li> <li>• De sikkerhedsmæssige retningslinjer for gennemførelse af aktiviteter</li> <li>• De forsikringsmæssige forhold ifm. gennemførelse af aktiviteter</li> <li>• Processer (herunder planlægning og gennemførelse af feedback-seancer)</li> <li>• At træne deltagerne i anerkendt feedback-model</li> <li>• At træne deltagerne i praktisk gennemførelse af teambuilding øvelser</li> <li>• At orientere deltageren om regler ifm. samarbejde med uddannelsesinstitutioner (AMU/VEU)</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anvende forskellige feedback modeller</li> <li>• Planlægge, implementere, gennemføre og evaluere "outdoor" aktiviteter</li> <li>• Orienterer deltageren om regler ifm. sikkerhed, etik og forsikring</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selvstændigt og i samarbejde med andre instruktører planlægge, gennemføre og evaluere en aktivitet, der er etisk og sikkerhedsmæssigt forsvarlig</li> <li>• Selvstændigt og i samarbejde med andre instruktører vurdere de forsikringsmæssige forhold ifm. gennemførelse af aktiviteter</li> </ul>

## 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 institutionspecifik for Erhvervsakademi Aarhus.

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

### 3.1. Generelt omkring eksaminer og prøver

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

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

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. Eksaminer, 1. semester

#### 3.2.1. Metodeeksamen

##### Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

- Godkendt problemformulering (godkendes af tildelte vejleder)
- 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, og der er brugt et prøveforsøg.

### **Prøvens tilrettelæggelse**

Prøven er en gruppeprøve<sup>5</sup> med individuel bedømmelse. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

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.

### **Formkrav til den skriftlige besvarelse**

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

- Forside med navne, klasse og antal anslag inkl. mellemrum
- Indledning, her skal gruppens medlemmer angive hvilket afsnit de har bidraget med
- Case-besvarelse<sup>6</sup>
- 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.

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

### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmål for de obligatoriske uddannelseselementer:

Samfundsvidenskabelig metode og Branchekompetence<sup>7</sup>.

Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

### **Tidsmæssig placering**

Prøven placeres ved udgangen af 1. semester. Nærmere oplysning om tid og sted samt om udlevering og aflevering af case offentliggøres på Fronter

### **Prøvens sprog**

Dansk

## **3.3. Eksaminer, 2. semester**

### **3.3.1. 1. års tværfaglig eksamen**

#### **Forudsætninger for at gå til prøven**

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

---

<sup>5</sup> 3-5 studerende pr. gruppe

<sup>6</sup> Krav til indhold offentliggøres ved præsentation af case. Tilgængelig på Fronter

<sup>7</sup> Se tabel 3.3 i fælles del af studieordningen 2015-17. Tilgængelig på Fronter

- 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 korrekt aflevering af førsteårsprøven (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.

### **Prøvens tilrettelæggelse**

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

Prøvens omfang er 31 ECTS

Der gives én samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation.

Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering.

### **Formkrav til den skriftlige besvarelse**

Der skal afleveres en skriftlig individuel besvarelse af de i casen stillede spørgsmål.

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

- Forside med navn, klasse 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.

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

### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er lig med læringsmål for de obligatoriske uddannelseselementer:

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

### **Prøvens sprog**

Dansk

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

Uddannelsen kan for den enkelte studerende dispensere fra de tidspunkter, der er fastsat for at bestå prøven, hvis det er begrundet i sygdom, barsel eller usædvanlige forhold.

### 3.3.2. Erhvervsøkonomiseksamen – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus

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.

Den studerende skal efterfølgende deltage i en tre timers individuel skriftlig prøve. Prøven har til formål, at dokumentere den studerendes evner inden for erhvervsøkonomi.

Til prøven må medtages alle hjælpemidler<sup>8</sup>. Det forudsættes at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, der udleveres ikke regneark og lign. ved eksamen.

Den interne eksamen bedømmes efter 7-trinsskalaen.

### 3.3.3 Speciale eksamen del 1 – Institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus

Forudsætninger for at gå til prøven:

- Den studerende har deltaget i den interne konference og præsenteret resultatet fra sin akademiske artikel

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

#### Formkrav

Der skal udarbejdes en akademisk artikel i grupper af 3-5 studerende baseret på læringsindholdet 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.

#### Prøvens tilrettelæggelse

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

Prøvens omfang er 10 ECTS.

Der gives én samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og mundtlige præstation. Derudover er det et forudsætningskrav, at den studerende deltager i hele konferencen.

---

<sup>8</sup> Dog skal bestemmelserne i afsnit 15.6 overholdes



Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering.

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

### **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.

## **3.4. Eksaminer, 3. semester**

### **3.4.1. Praktikeksamen**

For krav til det praktikeksamen henvises til studieordningen for serviceøkonom uddannelsen (fællesdel).

#### **Prøven i Praktik**

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.

#### **Prøvens tilrettelæggelse**

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

Der gives én samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation.

Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering

Det forventes, at den studerende forbereder en kort præsentation af projektets konklusioner og refleksioner om personlig og faglig udvikling, og sammenspil mellem teori og praksis (undervisningen og virkeligheden under praktikopholdet) (5-10 min). Derefter eksamineres 20-25 minutter inkl. votering.

Prøvens omfang er 15 ECTS

#### **Formkrav til det skriftlige projekt<sup>9</sup>**

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

---

<sup>9</sup> Se Fronter for yderligere detaljer

- Den primære forskning design
- 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).

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

#### **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

### **3.4.2. Specialeeksamen del 2 – institutionsspecifik for Erhvervsakademi Aarhus**

#### **Formkrav**

Den studerende skal udarbejde 3 blogindlæg, hvor trends og tendenser inden for det valgte speciale præsenteres og analyseres.

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

Korrekt referencesystem skal benyttes i det skriftlige arbejde.

I forlængelse af de afleverede blogindlæg afholdes der en mundtlig eksamen, hvor den studerende skal forsvare det skriftlige arbejde.

#### **Prøvens tilrettelæggelse**

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

Bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Prøvens omfang er 5 ECTS.

Der gives én samlet karakter, hvor det skriftlige vægter 60% og det mundtlige 40%.

Der afsættes 30 minutter pr. eksaminand inkl. votering.

Hvert blogindlæg må maks. fylde 2 normalsider (maks. 4.200 anslag inkl. mellemrum). I alt må det skriftlige arbejde derfor max fylde 6 normalsider (max 12.600 anslag inkl. mellemrum).

#### **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

## 3.5. Eksaminer, 4. semester

### 3.5.1 Udviklings- og Kommunikationsprojekt

#### Forudsætninger for at gå til prøven

Følgende forudsætninger gælder for at gå til prøven:

To skriftlige besvarelser, som udgør såvel bedømmelses- som prøvegrundlag, skal opfylde formkravene, jf. nedenfor, og skal være afleveret rettidigt:

1. Udvikling: forretningsplan
  - a. Forretningsplan udarbejdes i grupper af max 5 studerende.
  - b. Forretningsplan udarbejdes på dansk.
  - c. Forretningsideen godkendes af den tildelte vejleder.
  
2. Kommunikation: kommunikationsplanens præsentationsmateriale
  - a. Præsentationsmateriale udarbejdes på engelsk med udgangspunkt i tildelte målgruppe. Præsentationsmateriale afleveres individuelt sammen med forretningsplanen.

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.

#### Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en ekstern mundtlig prøve og bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Prøvens omfang er 25 ECTS

Der gives én samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation.

Der afsættes 45 minutter pr. eksaminand inkl. votering

#### Bedømmelseskriterier

Del 1: læringsmålene for 3. og 4. semester i de obligatoriske uddannelseselementer: Servicejura, Organisation og HR, Kreativitet og innovation, Strategi og forretningsplan, Servicemarketing og trends, Erhvervsøkonomi.

Del 2: læringsmålene for 3. og 4. semester i de obligatoriske uddannelseselementer: Forretningskommunikation 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.

### 3.5.2. Afsluttende eksamensprojekt

For krav til det afsluttende eksamens projekt samt læringsmål henvises til studieordningen for serviceøkonom uddannelsen (fællesdel).

#### Prøven i det afsluttende eksamensprojekt

##### 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 er læringsmålet for prøven som er lig med læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt.

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 %.

Læringsmål fremgår af den fælles studieordning.

##### Tidsmæssig placering

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

##### Prøvens sprog

Dansk.

### 3.6. Krav til studieforløb

I forbindelse med interne og eksterne eksaminer gælder følgende:

- Den studerende skal have bestået eksamen på 1. semester for at kunne aflægge eksaminer på 2. semester. –
- Før end den studerende kan aflægge ekstern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, eksamen i erhvervsøkonomi, praktikeksamen være bestået
- For at den studerende kan aflægge ekstern eksamen på 4. semester, skal alle tidligere eksaminer være bestået

## 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 1 år.

Studieaktivitet defineres således, at den studerende inden for de sidste 12 kalendermåneder

- har deltaget i mindst 2 forskellige prøver
- har bestået mindst 1 prøve
- har opfyldt sin pligt til at deltage i enhver form for aktivitet, som indgår som en del af uddannelsen, herunder i gruppearbejder, fællesprojekter, fjernundervisning, mv. som det fremgår af studieordningen

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

Hvis man ikke består/opnår godkendelse, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen. Den studerende har 3 forsøg til at bestå en eksamen

### 4.2. Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

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

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

Anslag opgøres inkl. mellemrum.

Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke direkte i bedømmelse af besvarelsen, hvilket betyder at underviser og censor ikke er forpligtet til at læse disse.

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

<b>Eksamen</b>	<b>Maksimalt antal tegn i besvarelsen, inkl. mellemrum</b>
Metodeeksamen	max 42.000 anslag
1. års tværfaglig eksamen	max 21.000 anslag
Speciale del1	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<sup>10</sup>.

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.

### **4.3. Gruppeprojekter**

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

### **4.4. 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.

### **4.5. 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.

---

<sup>10</sup> I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version. De nærmere regler herfor fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

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

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

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

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

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

#### 4.6. Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser

I forbindelse med udarbejdelse af skriftlige besvarelser, vil der ofte, som en del af dokumentationsgrundlaget, være behov for at anvende andres arbejde, det være sig citater, grafiske fremstillinger, tabeller, litteratur, tekster fra internettet, personers udtalelser eller en bearbejdet gengivelse af andres arbejde f.eks. fra en lærebog.

Når ovenstående anvendes, **skal** der tydeligt angives kilde.

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå en sammenhæng eller underbygge egen argumenter. Hvilket vil sige, at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer.

Ved brug af citater skal man huske:

- At bruge anførselstegn
- Skrive bogens titel
- Forfatterens navn
- At angive den specifikke sidereference

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning<sup>11</sup> vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist, og man vil blive bortvist<sup>12</sup>.

Eksamenssnyd ved plagiering omfatter tilfælde, hvor en skriftlig opgave helt eller delvist fremtræder som produceret af andre end eksaminanden eller eksaminanderne selv. Nedenfor er angivet eksempler på snyd:

- a) opgaven omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden<sup>13</sup>,

---

<sup>11</sup> For at sikre korrekt anvendelse af kildemateriale, andres arbejde m.m. kan den enkelte institution vælge at anvende et elektronisk program til check, f.eks. URKUND. Sådanne programmer er i stand til at afsløre afskrift og scanner besvarelser for plagiat fra nettet og fra systemets egen database.

<sup>12</sup> Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, [www.copydan.dk](http://www.copydan.dk)

<sup>13</sup> jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

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

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

#### **4.7. Tilbage melding på prøver og eksaminer**

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

For eksamen, prøver og læringsaktiviteter, hvor eksaminanden ikke får bedømmelsen umiddelbart efter afholdelsen, meddeles eksaminanden samtidigt med meddelelsen om eksamens/prøvens afholdelse, den dato, hvor bedømmelsen vil blive bekendtgjort.

Det tilstræbes at eksaminanden får bedømmelsen senest 10 arbejdsdage efter afholdelse.

Ved skriftlige eksaminer, prøver og læringsaktiviteter sker tilbage meldingen udelukkende ved fremsendelse af karaktermeddelelse, elektronisk opslag eller opslag på uddannelsesinstitutionen (med eksamensnummer). Det er ikke muligt at få tilbage melding telefonisk.

#### **4.8. 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.

#### **4.9. Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd/regelbrud**

I forbindelse med alle prøver skal de gældende regler følges.

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

Såfremt der under eller i forbindelse med en prøve opstår formodning om, at en eksaminand uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller

---



anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden henvisning, vil den studerende blive bortvist fra prøven.

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

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

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

#### **4.10. Anvendt sprog**

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog<sup>14</sup>, 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.

#### **4.11. Klager over eksamen**

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

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

- 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:

1. Prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav
2. Prøveforløbet
3. Bedømmelsen

---

<sup>14</sup> Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

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

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

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 ledelsen af uddannelsen.

Fristen for at anke er to uger efter eksaminanden er gjort bekendt med afgørelsen. De samme krav

som ovenfor nævnt under klage (skriftlighed, begrundelse osv.) gælder også ved anke.

### **Klage over retlige forhold**

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombødømmelse 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 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. Prøver på uddannelsen

---

For information vedrørende prøver på uddannelsen henvises der til afsnit 3 i studieordningens institutionsdel.

## 10. 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.

### 10.1. 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](http://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 prøvoforsøg.

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.

### 10.2. 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.

### **10.3. 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 prøvforsøg.

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.

## **10.4. 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 defineres 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 trufne 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.

## 11. **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.

## 12. **Godkendelse**

---

Denne Institutionsdel af studieordningen er vedtaget og godkendt af Erhvervsakademi Aarhus den 1. september 2015

Bo Leervad Christensen  
Uddannelsesleder