

Institutionel del  
Ikrafttrædelse 24. august 2018

# Studieordning 2018

Serviceøkonom

## Indhold

<b>1.</b>	<b>Studieordning, institutionel del for uddannelsen til Serviceøkonom .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af nationale og lokale fagelementer og af praktik, herunder prøver. ....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Lokale fagelementer, herunder valgfag .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Hotel &amp; Restaurant Management .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Turisme Management .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3</b>	<b>Sport &amp; Event Management .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4</b>	<b>Valgfag .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Rammer og kriterier for uddannelsens prøver .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b>	<b>Automatisk tilmelding til alle prøver .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>Fælles krav til prøver .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>Særlige krav til onlinestuderende .....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Prøven i de tre nationale fagelementer Service &amp; Oplevelser, Forretningsforståelse samt Samarbejde &amp; Relationer .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Delprøven i det nationale fagelement Service &amp; Oplevelser .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Delprøven i det nationale fagelement Samarbejde &amp; Relationer .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3</b>	<b>Delprøven i det nationale fagelement Forretningsforståelse .....</b>	<b>11</b>
<b>5.4</b>	<b>Prøven i det lokale fagelement (Turisme, Hotel &amp; Restauration, Sport &amp; Event) .....</b>	<b>13</b>
<b>5.5</b>	<b>Prøven i valgfag .....</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Praktik .....</b>	<b>15</b>
<b>6.1</b>	<b>Krav og forventninger til praktikkens gennemførelse .....</b>	<b>15</b>
<b>6.2</b>	<b>Prøvens formkrav .....</b>	<b>15</b>
<b>6.3</b>	<b>Prøven i praktikken .....</b>	<b>16</b>
<b>6.4</b>	<b>Prøvens ECTS omfang .....</b>	<b>16</b>
<b>6.5</b>	<b>Bedømmelseskriterier .....</b>	<b>16</b>
<b>6.6</b>	<b>Tidsmæssig placering .....</b>	<b>17</b>
<b>6.7</b>	<b>Prøvens sprog .....</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>Prøven i det nationale fagelement Forretningsudvikling .....</b>	<b>17</b>
<b>7.1</b>	<b>Prøvens formkrav .....</b>	<b>17</b>
<b>7.2</b>	<b>Prøvens tilrettelæggelse .....</b>	<b>17</b>
<b>7.3</b>	<b>Prøvens ECTS omfang .....</b>	<b>17</b>
<b>7.4</b>	<b>Bedømmelseskriterier .....</b>	<b>18</b>
<b>7.5</b>	<b>Tidsmæssig placering .....</b>	<b>18</b>
<b>7.6</b>	<b>Prøvens sprog .....</b>	<b>18</b>
<b>7.7</b>	<b>Hjælpe midler .....</b>	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>Det afsluttende eksamensprojekt .....</b>	<b>18</b>
<b>8.1</b>	<b>Prøvens formkrav .....</b>	<b>18</b>
<b>8.2</b>	<b>Prøvens tilrettelæggelse .....</b>	<b>18</b>
<b>8.3</b>	<b>Stave- og formuleringsevne .....</b>	<b>19</b>
<b>8.4</b>	<b>ECTS omfang .....</b>	<b>19</b>

---

8.5	Bedømmelseskriterier.....	19
8.6	Tidsmæssig placering.....	19
8.7	Prøvens sprog.....	19
8.8	Hjælpe midler .....	19
<b>9.</b>	<b>Fagelementer som kan gennemføres i udlandet .....</b>	<b>19</b>
<b>10.</b>	<b>Afmelding fra prøver .....</b>	<b>20</b>
<b>11.</b>	<b>Anvendte undervisningsformer .....</b>	<b>20</b>
<b>11.1</b>	<b>Studieaktivitetsmodellen.....</b>	<b>21</b>
<b>12.</b>	<b>Deltagelsespligt og Mødepligt .....</b>	<b>21</b>
12.1	Studievejledning.....	22
12.2	Underviserne som vejledere .....	22
<b>13.</b>	<b>Kriterier for vurdering af studieaktivitet.....</b>	<b>22</b>
<b>14.</b>	<b>Merit for fagelementer .....</b>	<b>23</b>
14.1	Beståede fagelementer fra samme uddannelse ved anden institution.....	23
14.2	Meritvurdering (obligatorisk merit) i forbindelse med ansøgning om optagelse/indskrivning på uddannelsen.....	23
14.3	Hvis den studerende ikke har opfyldt sin oplysningspligt forbindelse med optagelse/indskrivning.....	23
14.4	Forhåndsgodkendelse af merit og endelig merit .....	24
<b>15.</b>	<b>Fremmedsprog.....</b>	<b>24</b>
15.1	Eksamenssprog .....	24
<b>16.</b>	<b>Afholdelse af syge- og omprøver.....</b>	<b>24</b>
<b>17.</b>	<b>Hjælpe midler .....</b>	<b>24</b>
<b>18.</b>	<b>Særlige prøvevilkår .....</b>	<b>25</b>
<b>19.</b>	<b>Eksamenssnyd.....</b>	<b>25</b>
19.1	Brug af egne og andres arbejde - plagiat .....	25
19.2	Disciplinære foranstaltninger i tilfælde af eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen .....	25
<b>20.</b>	<b>Klager over prøver og anke af afgørelser .....</b>	<b>25</b>
<b>21.</b>	<b>Dispensation.....</b>	<b>25</b>
<b>22.</b>	<b>Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser .....</b>	<b>26</b>

## 1. Studieordning, institutionel del for uddannelsen til Serviceøkonom

Studieordningen for uddannelsen består af to ordninger (regelsamlinger):

1. Den nationale
2. Den institutionelle

Den nationale del er fastsat af uddannelsesnetværket for uddannelsen med henblik på at sikre, at det faglige indhold af den nationale del af uddannelsen er identisk på alle institutioner.

Den institutionelle del er fastsat af uddannelsen ved UCN og tilrettelagt under hensyntagen til lokale og regionale behov.

Denne institutionelle del (og den nationale del) af studieordningen er godkendt af University College Nordjylland (UCN) i overensstemmelse med de regler, der gælder for uddannelsen, herunder *Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser*.

Er der uoverensstemmelse mellem denne studieordning og reglerne for uddannelsen i øvrigt, er det de øvrige regler for uddannelsen, der gælder.

## 2. Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af nationale og lokale fagelementer og af praktik, herunder prøver.

Sem.	Nationale fagelementer	Lokale fagelementer	ECTS	Intern/ Ekstern
1.	Service & Oplevelser		15	Intern
	Samarbejde & Relationer		15	Intern
2.	Forretningsforståelse		15	Intern
		Lokalt fagelement	10	Intern
		Valgfag	5	Intern
3.	Praktik		15	Intern
		Valgfag	5	Intern
4.	Forretningsudvikling		25	Ekstern
	Afsluttende eksamensprojekt		15	Ekstern
<b>I alt ECTS</b>			<b>120</b>	

Oversigt over alle prøverne og de tidsmæssige placeringer. Alle prøver bedømmes efter 7-trinsskalaen. Oplysning om tid og sted for prøverne findes i aktivitetskalenderen.

### **3. Lokale fagelementer, herunder valgfag**

På uddannelsen er der 20 ECTS lokale fagelementer heraf 10 ECTS valgfag. De studerende kan følge valgfag på andre institutioner mod selv at afholde udgifter til transport, overnatning m.v.

#### **3.1 Hotel & Restaurant Management**

##### **3.1.1 Læringsmål**

###### **Viden**

Den studerende har viden om:

- Hotel- og restauranterhvervets praksis og udvikling, herunder ejerstrukturer
- Trends og tendensers indvirkning på hotel- og restauranterhvervet
- Hotellets organisering og drift samt samspillet mellem de forskellige interne og eksterne samarbejdspartnerne
- Kendetegn for hotel- og restauranterhvervets ydelser, herunder danske og internationale koncepter
- Danske og internationale klassifikationssystemer inden for hotel- og restauranterhvervet

###### **Færdigheder**

Den studerende kan:

- Anvende hotel- og restauranterhvervets specifikke fagterminologi
- Opstille og vælge løsningsmuligheder for menuplaner med tilhørende kalkulationer
- Anvende branchens normtal og nøgletal til at opstille og simulere løsningsmuligheder
- Identificere, vurdere og anvende hotel- og restauranterhvervets traditionelle og digitale distributions- og markedsføringskanaler
- Identificere kritiske kontrolområder i produktionen og opstille planer for egenkontrollen

###### **Kompetencer**

Den studerende kan:

- Vurdere og sammensætte oplevelsesydelser ift. virksomhedens eksisterende forretningsaktivitet og generelle udviklingstendenser
- Identificere og diskutere prisfastsættelse af hotellets og restaurantens ydelser ud fra en optimeringskontekst

### **3.1.2 ECTS-omfang**

Fagelementet har et omfang på 10 ECTS-point.

### **3.1.3 Indhold**

Fagelementet beskæftiger sig med hotel- og restauranterhvervets praksis med gæsten som det centrale element, endvidere med den enkelte hotel- og restaurantvirksomheds rolle i erhvervet.

## **3.2 Turisme Management**

### **3.2.1 Læringsmål**

#### **Viden**

Den studerende har viden om:

- Turismens praksis, udvikling og strategi (indgående og udgående)
- Turismens udbud og efterspørgsel
- Hvad der kendetegner turismeprodukter

#### **Færdigheder**

Den studerende kan:

- Indsamle og bearbejde data med henblik på at udarbejde turismeanalyser (destinationsanalyse)
- Identificere og vurdere turismens distributions- og markedsføringskanaler
- Vurdere strategier og deres anvendelse og formidling i praksis, i samspil med relevante aktører (operationalisering)

#### **Kompetencer**

Den studerende kan:

- Anvende turismens distributions- og markedsføringskanaler
- Deltage i planlægning og udvikling af destinationer, samt nye og eksisterende turismeprodukter

### **3.2.2 ECTS Omfang**

Fagelementet har et omfang på 10 ECTS-point.

### **3.2.3 Indhold**

Fagelementet beskæftiger sig med turismens praksis med destinationen som det centrale element, endvidere med den enkelte turismevirksomheds rolle i turismens værdikæde.

### 3.3 Sport & Event Management

#### 3.3.1 Læringsmål

##### Viden

Den studerende har viden om:

- Hvad events er og hvilken udvikling events har gennemgået
- Hvilke opgaver der er forbundet med et events livscyklus

##### Færdigheder

Den studerende kan:

- udarbejde og vurdere egnetheden af et sport og/eller eventkoncept blandt andet med afsæt i målgruppe og interessenter
- identificere og vurdere mulige sponsorater og fundraising muligheder
- vurdere om eventen er økonomisk bæredygtig
- vurdere hvilke personer og kompetencer, som er nødvendige for at drive eventen herunder frivillige
- vurdere egnetheden af forskellige kommunikationskanaler til promovning af events
- anvende digitale planlægningsværktøjer til udviklingen af events
- vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter

##### Kompetencer

Den studerende kan:

- Deltage i operationelt, taktisk og strategisk arbejde med at udvikle, planlægge og implementere bæredygtige små og mellemstore event

#### 3.3.2 ECTS Omfang

Fagelementet har et omfang på 10 ECTS-point.

#### 3.3.3 Indhold

Fagelementet beskæftiger sig med eventens praksis med det overordnede mål med, i samspil med andre, at kunne varetage udviklingen, planlægningen og implementeringen af små og mellemstore events.

### 3.4 Valgfag

Læringsmål for valgfag er beskrevet i bilaget til denne studieordning "Valgfag på Serviceøkonomuddannelsen, årgang 2017-19"

## 4. Rammer og kriterier for uddannelsens prøver

I det følgende beskrives rammer og kriterier for alle uddannelsens prøver.

### 4.1 Automatisk tilmelding til alle prøver

Et fagelement afsluttes med en prøve, der ligger i forlængelse af fagelementet. Når en studerende påbegynder et fagelement, tilmeldes den studerende automatisk fagelementets ordinære prøve.

Studerende kan ikke framelde sig prøver på uddannelsen.

Er en prøve ikke bestået, er den studerende fortsat tilmeldt prøven og skal deltage i omprøve. Den studerende har 3 forsøg til at bestå en prøve. Hvis prøven herefter ikke er bestået, udmeldes den studerende fra uddannelsen.

Automatisk tilmelding sker dog ikke under den studerendes orlov på et semester. Efter endt orlov tilmeldes den studerende automatisk prøverne, som afslutter de netop påbegyndte semester samt eventuelt ikke beståede prøver.

Den studerende har selv ansvar for at orientere sig om tid og sted på uddannelsens elektroniske platform.

Der henvises til den til enhver tid gældende *Eksamensregler for UCN* (Grunduddannelser), som findes på UCNs hjemmeside.

### 4.2 Fælles krav til prøver

Fælles for alle prøver på studiet er:

- Det skriftlige materiale, som udgør såvel bedømmelses-, samt eksaminations-/prøvegrundlaget skal som **minimum andrage 75 % af det antal anslag**, som er beskrevet under formkrav for den enkelte prøve.
- Ved skriftlige prøver skal altid der udarbejdes en ny besvarelse, hvis karakteren 02 ikke opnås i det pågældende prøveforsøg
- Ved prøver hvor prøveformen er en kombination af skriftligt materiale og mundtligt oplæg, er det tilladt at forbedre bedømmelses-, samt eksaminations-/prøvegrundlaget (projektet), hvis karakteren 02 ikke opnås i det pågældende prøveforsøg.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Det afsluttende eksamensprojekt er undtaget. Se fælles del af studieordningen.



### 4.3 Særlige krav til onlinestuderende

For studerende der følger uddannelsen online gælder følgende regler i forbindelse med afholdelse af prøver:

- Den onlinestuderende har alene ansvaret for sit eget tekniske set-up<sup>2</sup> i forbindelse med afholdelse af prøven. Kan prøven ikke gennemføres på grund af tekniske problemer koster det et prøveforsøg og den studerende vil have 2 prøveforsøg tilbage til den pågældende prøve.
- Udfyldelse og upload af blanket om tilsynsførende<sup>3</sup>. Blanketten er tilgængelig på Pointer

## 5. Prøven i de tre nationale fagelementer Service & Oplevelser, Forretningsforståelse samt Samarbejde & Relationer

De tre nationale fagelementer Service & Oplevelser, Forretningsforståelse samt Samarbejde & Relationer udgør førsteårsprøven og udprøves gennem tre delprøver, som er placeret på første studieår:

Delprøve: Service & Oplevelser, i alt 15 ECTS (vægtet 1/3)

Delprøve: Forretningsforståelse, i alt 15 ECTS (vægtet 1/3)

Delprøve: Samarbejde & Relationer, i alt 15 ECTS (vægtet 1/3)

Alle tre delprøver skal bestås med minimum karakteren 02 og gennemsnittet for delprøverne udgør den samlede karakter for førsteårsprøven.<sup>4</sup>

### 5.1 Delprøven i det nationale fagelement Service & Oplevelser

#### 5.1.1 Prøvens formkrav

Følgende formkrav gælder for at gå til prøven:

Prøven tager afsæt i præsentationsmateriale udarbejdet af de studerende. Det er et formkrav, at præsentationsmaterialet er afleveret rettidigt, inden afholdelse af den mundtlig gruppeprøve.

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, afvises besvarelsen. Der gives ikke en bedømmelse, og den studerende har brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

<sup>2</sup> Sikring af stabil internetforbindelse samt oplysning om Skype-navn

<sup>3</sup> Jf. Eksamensbekendtgørelsen §15

<sup>4</sup> Jf. Karakterbekendtgørelsen §15

### **5.1.2 Prøvens tilrettelæggelse**

Prøven er en intern mundtlig gruppeprøve<sup>5</sup> og bedømmes individuelt efter 7-trinsskalaen. Der gives én samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af præsentationsmaterialet og den mundtlige præstation. Der afsættes 7 min. pr. eksaminand inkl. Votering<sup>6</sup>.

### **5.1.3 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 15 ECTS.

### **5.1.4 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for det nationale fagelement Service & Oplevelser. Læringsmålene fremgår af den nationale studieordning.

### **5.1.5 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres i midten af 1. semester.

Prøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår.

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.

### **5.1.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

### **5.1.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven.

## **5.2 Delprøven i det nationale fagelement Samarbejde & Relationer**

### **5.2.1 Prøvens formkrav**

Følgende formkrav gælder for at gå til prøven:

Den individuelle skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 8 normalsider (max 19.200 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke. Bilag er uden for bedømmelse.

<sup>5</sup> Gruppetørrelse 3-5 studerende

<sup>6</sup> Hvis den studerende får dispensation til at gå til prøven alene, afsættes der 10 min.

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, afvises besvarelsen. Der gives ikke en bedømmelse, og den studerende har brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

### **5.2.2 Prøvens tilrettelæggelse**

Prøven er en individuel intern skriftlig prøve med bedømmelse efter 7-trinsskalaen.

### **5.2.3 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 15 ECTS.

### **5.2.4 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for det nationale fagelement Samarbejde & Relationer.

Læringsmålene fremgår af den nationale studieordning.

### **5.2.5 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres i midten af 2. semester.

Prøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår.

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.

### **5.2.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

### **5.2.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt.

## **5.3 Delprøven i det nationale fagelement Forretningsforståelse**

### **5.3.1 Prøvens formkrav**

Følgende formkrav gælder for at gå til prøven:

Den skriftlige besvarelse inkl. executive summary (på engelsk) må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (max 48.000 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke. Bilag er uden for bedømmelse.

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, afvises besvarelsen. Der gives ikke en bedømmelse, og den studerende har brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

### **5.3.2 Prøvens tilrettelæggelse**

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

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

Der afsættes 12 min. pr. eksaminand inkl. votering<sup>8</sup>

### **5.3.3 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 15 ECTS.

### **5.3.4 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for det nationale fagelement Forretningsforståelse.

Læringsmålene fremgår af den nationale studieordning.

### **5.3.5 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres ved udgangen af 2. semester.

Prøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår.

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.

### **5.3.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

### **5.3.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven.

<sup>7</sup> Gruppetørrelse 3-5 studerende

<sup>8</sup> Hvis den studerende får dispensation til at gå til prøven alene, afsættes der 30 min. pr. eksaminand

## **5.4 Prøven i det lokale fagelement (Turisme, Hotel & Restauration, Sport & Event)**

### **5.4.1 Prøvens formkrav**

Følgende formkrav gælder for at gå til prøven:

Den skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (max 48.000 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke. Bilag er uden for bedømmelse.

- Det skriftlige materiale, som udgør såvel bedømmelses-, samt eksaminations-/prøvegrundlaget skal:
- Opfylde formkravene, jf. nedenfor
- Være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, har den studerende brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

### **5.4.2 Prøvens tilrettelæggelse**

Prøven er en intern mundtlig gruppeprøve med udgangspunkt i den skriftlige besvarelse. Der må højst være 3-5 studerende i gruppen. Der kan ikke vælges en individuel prøve.

Prøven bedømmes individuelt efter 7-trinsskalaen.

Der gives én samlet karakter hvor det skriftlige og det mundtlige hver vægter 50%.

Der afsættes 20 min. pr. eksaminand inkl. votering

#### **Formkrav**

### **5.4.3 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 10 ECTS.

### **5.4.4 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for de lokale fagelementer Turisme Management, Hotel & Restaurant Management, Sport & Event Management

Læringsmålene for fagelementet fremgår ovenfor.

### **5.4.5 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres (ved udgangen) af 2. semester.

Prøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår.

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.

#### **5.4.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

#### **5.4.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven

### **5.5 Prøven i valgfag**

Læringsmål for valgfag er beskrevet i bilaget til denne studieordning "Valgfag på Serviceøkonomuddannelsen, årgang 2017-19"

#### **5.5.1 Prøvens formkrav**

Følgende formkrav gælder for at gå til prøven:

Den skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 6 normalsider (max 14.400 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke. Bilag er uden for bedømmelse.

- Det skriftlige materiale, som udgør såvel bedømmelses-, samt eksaminations-/prøvegrundlaget skal:
- Opfylde formkravene, jf. nedenfor
- Være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, har den studerende brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

#### **5.5.2 Prøvens tilrettelæggelse**

Prøven er en intern individuel skriftlig prøve. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

#### **5.5.3 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 5 ECTS.

#### **5.5.4 Bedømmelseskriterier**

Læringsmål for valgfag er beskrevet i bilaget til denne studieordning "Valgfag på Serviceøkonomuddannelsen, årgang 2017-19"

### **5.5.5 Tidsmæssig placering**

En valgfagsprøve placeres ved udgangen af 2. semester

Prøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår.

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.

Øvrige valgfagsprøver placeres på 3. semester.

### **5.5.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

### **5.5.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt.

## **6. Praktik**

### **6.1 Krav og forventninger til praktikkens gennemførelse**

I praktikken arbejder den studerende med fagligt relevante problemstillinger og opnår kendskab til relevante erhvervsfunktioner. Sammenhæng mellem den teoretiske undervisning og praktikken er udgangspunktet for den studerendes mål for praktikken.

Med udgangspunkt i læringsmål for praktikken, se den nationale del af studieordningen, fastlægger den studerende og vejlederen/kontaktperson i fællesskab personlige mål og faglig relevant problemstilling for den studerendes praktikperiode.

Målene og problemformuleringen noteres skriftligt og placeres i den studerendes praktikportal. Dette er efterfølgende retningsgivende for tilrettelæggelse af den studerendes arbejde i praktikperioden, herunder udarbejdelse af praktikrapporten.

Praktikperioden er at sidestille med et fuldtidsjob med de krav til arbejdstid, indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede må forventes at møde i sit første job.

Praktikforløbet kan tilrettelægges fleksibelt og differentieret og kan danne grundlag for den studerendes arbejde i det afsluttende eksamensprojekt.

### **6.2 Prøvens formkrav**

#### **Formkrav til den skriftlige praktikrapport**

Den skriftlige besvarelse, skal minimum leve op til følgende krav og skal indeholde:

- Forside med navn, hold og antal anslag inkl. mellemrum (følg anvisningen i Praktik-guiden)
- Indholdsfortegnelse
- Indledning med problemfelt og problemformulering
- Rapportens hoveddel, opbygget i afsnit og underafsnit
- Løsningsforslag baseret på analyse af indsamlede sekundære og primære data
- Konklusion
- Refleksionsafsnit
- Litteraturliste (inkl. alle kilder, der er lavet henvisninger til i rapporten)
- Bilag (inkluder kun bilag, som er centrale for besvarelsen)

Den skriftlige besvarelse<sup>9</sup> må maksimalt have et omfang på 19 normalsider (maks. 45.600 anslag inkl. mellemrum og fodnoter), hvor refleksionskapitlet maks. må have et omfang på 4 normalsider (maks. 9.600 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum og fodnoter. Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med. Bilag er uden for bedømmelse.

Rapporten udarbejdes individuelt.

Opgaven skal opfylde formkrav samt være korrekt og rettidig afleveret.

Såfremt den studerende ikke opfylder prøvens formkrav, har den studerende brugt et prøvoforsøg. Dermed har den studerende 2 prøvoforsøg tilbage til at bestå prøven.

### **6.3 Prøven i praktikken**

I slutningen af praktikforløbet afholdes en individuel mundtlig prøve (30 min inkl. votering) med udgangspunkt i en skriftlig praktikrapport.

#### **Mundtlig og skriftlig prøve**

Prøven er mundtlig på baggrund af den skriftlige praktikrapport. Prøven er en intern og bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Der gives en samlet bedømmelse ud fra den afleverede praktikrapport og den mundtlige eksamination.

### **6.4 Prøvens ECTS omfang**

Prøvens omfang er 15 ECTS.

### **6.5 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for det obligatoriske Fagelement Praktik.

Læringsmål fremgår af den nationale studieordning.

<sup>9</sup> Se praktikguide for yderligere uddybning



## 6.6 Tidsmæssig placering

Prøven placeres medio 3. semester. Nærmere oplysning om tid og sted samt om aflevering af det skriftlige projekt findes i aktivitetskalenderen.

## 6.7 Prøvens sprog

Prøvens sprog er dansk.

### Hjælpemidler

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven.

## 7. Prøven i det nationale fagelement Forretningsudvikling

### 7.1 Prøvens formkrav

#### Formkrav til den skriftlige besvarelse

Den skriftlige besvarelse må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (max 48.000 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke. Bilag er uden for bedømmelse.

- Det skriftlige materiale, som udgør såvel bedømmelses-, samt eksaminations-/prøvegrundlaget skal:
- Opfylde formkravene, jf. nedenfor
- Være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen

Såfremt den studerende ikke opfylder alle prøvens formkrav, har den studerende brugt et prøveforsøg og har dermed 2 prøveforsøg tilbage til at bestå prøven.

### 7.2 Prøvens tilrettelæggelse

Prøven er en ekstern mundtlig gruppeprøve med individuel bedømmelse efter 7-trinsskalaen.

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

Der afsættes 20 min. pr. eksaminand inkl. votering.<sup>10</sup>

### 7.3 Prøvens ECTS omfang

Prøvens omfang er 25 ECTS.

<sup>10</sup> Hvis den studerende får dispensation til at gå til prøven alene, afsættes der 30 min. pr. eksaminand

#### **7.4 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne for prøven er læringsmålene for det nationale fagelement Forretningsudvikling. Læringsmålene fremgår af den nationale studieordning.

#### **7.5 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres i midten af 4. semester.

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.

#### **7.6 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

#### **7.7 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven.

### **8. Det afsluttende eksamensprojekt**

For krav til det afsluttende eksamensprojekt samt læringsmål henvises til den nationale del af studieordningen.

#### **8.1 Prøvens formkrav**

Det skriftlige projekt, som udgør såvel bedømmelses- som eksaminationsgrundlag, skal:

Opfylde formkravene til det afsluttende eksamensprojekt, jf. den nationale del af studieordningen

Være afleveret rettidigt, jf. aktivitetskalenderen

Være uploadet i UC-Viden

Ikke rettidig aflevering eller ufuldstændig opfyldelse af formkrav af det skriftlige projekt, som udgør den skriftlige del af eksamen betyder, at den studerende ikke kan deltage i eksamen og der er brugt et eksamensforsøg.

Prøven kan først finde sted når uddannelsens øvrige prøver er bestået.

#### **8.2 Prøvens tilrettelæggelse**

Eksamen er en ekstern mundtlig eksamen på baggrund af det skriftlige projekt. Det afsluttende eksamensprojekts skriftlige del kan udarbejdes individuelt eller i grupper på to og maksimalt tre studerende.

Der gives én individuel samlet karakter ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Eksamen bedømmes efter 7-trinsskalaen.

### **8.3 Stave- og formuleringsevne**

Stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen af det skriftlige eksamensprojekt. Stave- og formuleringsevne kan dog maksimalt tælle en karakter op eller ned. Bedømmelsen er udtryk for en helhedsvurdering af det faglige indhold samt stave- og formuleringsevnen.

### **8.4 ECTS omfang**

Eksamens omfang er 15 ECTS.

### **8.5 Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne er læringsmålet for eksamen er læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt, jf. den nationale del af studieordningen.

### **8.6 Tidsmæssig placering**

Prøven placeres ved udgangen af uddannelsens sidste semester, jf. aktivitetskalenderen.

### **8.7 Prøvens sprog**

Prøvens sprog er dansk.

### **8.8 Hjælpemidler**

Alle hjælpemidler tilladt. Dog ikke under den mundtlige del af prøven.

## **9. Fagelementer som kan gennemføres i udlandet**

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

Ved forhåndsgodkendelse af studieophold udlandet har den studerende pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte Fagelementer. 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 Fagelementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om uddannelsen.

UCN har et bredt netværk af samarbejdspartnere i udlandet og UCN's internationale afdeling kan være behjælpelig med, at den studerende tager en del af sin uddannelse i udlandet. UCN's internationale afdeling kan kontaktes for yderligere information. 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. Internationale Afdeling er behjælpelig med gode råd mv. men går ikke ind i detailplanlægningen. Det skal den studerende selv sørge for.

## 10. Afmelding fra prøver

Reglerne om afmelding fra prøver findes på UCN.dk under Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

## 11. Anvendte undervisningsformer

Læringstilgangen på UCN kaldes "Refleksiv Praksislæring". Med *Refleksiv* menes, at den studerende gennem sit studieforløb motiveres til at udvikle personlige og faglige kompetencer fx kompetencen til at reflektere over og vurdere eget læringsudbytte.

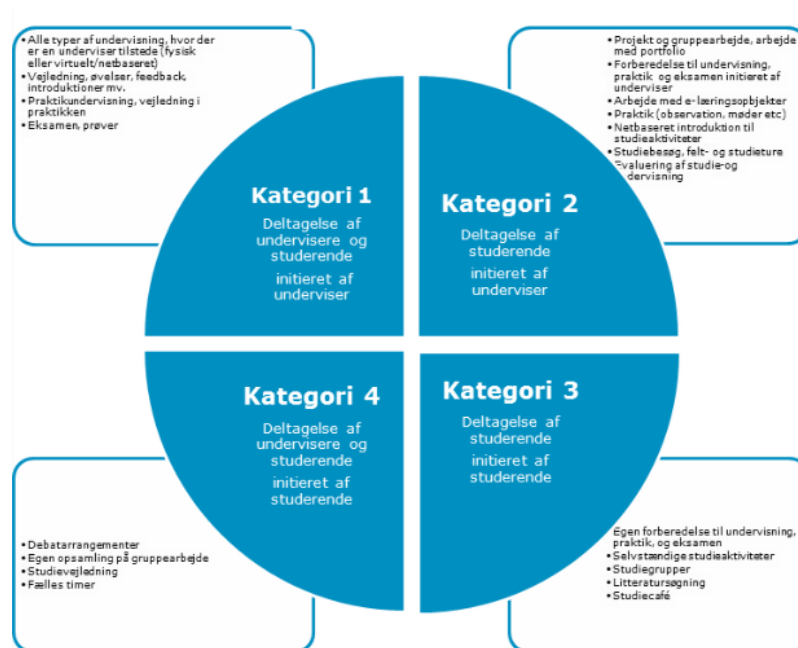
Gennem systematiske feedback processer, undersøgelser og stillingtagen til professionens/erhvervets hidtidige viden og praksis vil den studerende gennem studiet kvalificere sig til at være selvstændig, innovativ og problemløsende i sit virke som medarbejder i en organisation. Dermed vil den studerende via sit studium få en stærk forankring i de professioner/erhverv, som uddannelsens sigter mod.

Læring er imidlertid ikke en overførsel af viden fra underviser til studerende. På Serviceøkonomuddannelsen er udgangspunktet, at læring sker *i* den studerende og *i relationen* til medstuderende og undervisere. På uddannelsen er udgangspunktet for læring ligeledes, at studerende lærer på forskellig vis. Uddannelsen er derfor tilrettelagt ud fra forskellige pædagogiske metoder. I studieaktivitetsmodellen ses de forskellige studieaktiviteter, som sættes i spil ift. at de studerende når studiets læringsmål, men det er vigtigt at understrege, at den studerende skal tage ejerskab for sit uddannelsesforløb.

Studieaktivitetsmodellen for uddannelsen ses på [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk) og hvert semester udspecificerer i temabeskrivelser, hvilke studieaktiviteter iht. studieaktivitetsmodellen der skal arbejdes med på det pågældende semester.

Den studerende skal iht. Forsknings- og Uddannelsesministeriet opnå "30 ECTS læring" pr. semester. Èt ECTS point udgør 27 arbejdstimer for den studerende. I temabeskrivelserne er der derfor udarbejdet en oversigt over den forventede arbejdsbelastning på de forskellige fag/studieaktiviteter.

## 11.1 Studieaktivitetsmodellen



På uddannelsen anvendes der altså en bred vifte af undervisningsformer, som til sammen skal understøtte ovenstående og fremme opnåelsen af de læringsmål, som er beskrevet i denne studieordning, og igennem uddannelsen er der en tydelig progression i læringsformerne, således at læringsformerne bevæger sig fra vidensorienteret og lærerstyret undervisning til problemorienteret og deltagerstyret undervisning.

For undervisningen gælder det ligeledes, at denne tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori - **Praksislæring**. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for den uddannelsens fagområder.

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

## 12. Deltagelsespligt og Mødepligt

På uddannelsen forventer vi at studerende møder op til den skemalagte undervisning og der føres fraværsregistrering. Forventningen til de studerende skal ses i lyset af, at læring kræver tilstedeværelse og aktiv deltagelse i studieaktiviteterne.

For at uddannelsens læringsmål/-udbytte kan opnås og dertil hørende undervisningsformer kan fungere, er det også vigtigt at få præciseret, at den studerende har deltagelsespligt i form af

- Aflevering/fremlæggelse af opgaver/semesterprøver/projekter mv.

Ikke opfyldelse af deltagelsespligten/forudsætningskravet eksempelvis afvisning af en skriftlig opgave, eller ikke overholdelse af formelle krav til opgaven betyder, at der er brugt et prøveforsøg.

Den studerende har herefter kun to prøveforsøg til at bestå prøven.

Uddannelsen griber ind med hjælp og vejledning så tidligt som muligt, hvis en studerende mod forventning ikke møder op til undervisningen samt overholder sin deltagelsespligt.

### **12.1 Studievejledning**

På uddannelsen kan man som studerende henvende sig til studievejlederen, såfremt man oplever udfordringer ift. at opfylde studiets krav om deltagelses- og mødepligt. Man kan ligeledes henvende sig, hvis man har spørgsmål vedrørende studiets tilrettelæggelse, udlandsophold mv. Se kontaktoplysning på studievejleder på [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk).

### **12.2 Underviserne som vejledere**

Uddannelsens undervisere fungerer ofte som vejledere for de studerende ift. studieaktiviteterne f. eks. ved projektarbejde.

Vejledningen er båret med et ønske om at:

- Understøtte udviklingen af et godt læringsmiljø
- Understøtte sociale læringsprocesser og et konstruktivt samarbejde
- Understøtte innovation og udvikling
- Understøtte at studiegruppen gradvist overtager de funktioner, som vejlederen har, i et tempo, som gruppen rummer kompetence til

Vejlederen vil generelt have fokus på projektforsløb og læringsprocessen med fokus på

1. Indhold i projektet
2. Arbejdsmetode og proces
3. Gruppedynamik og proces
4. Læring og metakognition

## **13. Kriterier for vurdering af studieaktivitet**

Studerende, der ikke har bestået mindst én prøve i en sammenhængende periode på mindst 1 år (manglende studieaktivitet), udskrives af uddannelsen.

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.

## **14. Merit for fagelementer**

Merit vurderinger finder sted i flere sammenhænge.

### **14.1 Beståede fagelementer fra samme uddannelse ved anden institution**

Beståede fagelementer ækvivalerer tilsvarende fagelementer ved andre uddannelsesinstitutioner, som udbyder denne uddannelse.

### **14.2 Meritvurdering (obligatorisk merit) i forbindelse med ansøgning om optagelse/indskrivning på uddannelsen.**

Når den studerende har opfyldt sin pligt til at oplyse om gennemførte fagelementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der må antages at kunne give merit, godkender uddannelsen i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele. Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

### **14.3 Hvis den studerende ikke har opfyldt sin oplysningspligt forbindelse med optagelse/indskrivning**

To gange om året (i juli hhv. i januar i forbindelse med studiestart) foretages meritvurdering af en ansøgning, som den studerende efterfølgende måtte indsende, hvis oplysningspligten i forbindelse med optagelsen/indskrivningen ikke blev opfyldt.

Det kan betyde, at den studerende må vente med at få sin afgørelse om merit.

Det er således den studerende selv, som løber risikoen for, om afgørelsen om merit ikke træffes inden prøven.

- *HVIS den studerende undlader at gå til prøve, og UCN senere giver afslag på merit, har den studerende brugt et prøveforsøg.*
- *HVIS den studerende vælger at gå til prøve, inden UCN har truffet afgørelse om merit, og hvor UCN ville have meddelt merit, vil der i denne situation IKKE kunne gives merit, da den studerende jo har valgt at gå til prøve. Det vil derfor være karakteren ved den nye prøve, som gælder, uanset om den "gamle prøve" – som kunne have givet merit, hvis der havde været ansøgt herom i rette tid – var højere, og uanset om den studerende ikke bestod den nye prøve.*

Hvis den studerende én gang har valgt at gå til prøve, udelukker det, at der kan gives en berettiget merit, efter behandling af ansøgningen.

#### **14.4 Forhåndsgodkendelse af merit og endelig merit**

Forinden en studerende rejser til en anden institution i Danmark eller i udlandet med ønske om at indhente merit for et fagelement fra denne studieordning, skal den studerende fremsende en ansøgning om forhåndsgodkendelse af merit.

Forhåndsgodkendelse af meritten foretages af UCN.

Når den studerende med succes har gennemført det ønskede fagelement og ansøgningen om endelig merit er modtaget med tilhørende dokumentationer, gives endelig merit.

Såfremt den studerende ikke har bestået det ønskede fagelement, skal den studerende gå til prøve efter studieordningens regler for fagelementet.

For yderligere udmøntning af reglerne, se gældende Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

### **15. Fremmedsprog**

Hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk, men dele af undervisningen kan foregå på engelsk.

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

#### **15.1 Eksamenssprog**

Prøverne skal aflægges på forståeligt dansk.

Studerende med andet modersmål end dansk kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen af det afsluttende eksamensprojekt samt de prøver, hvor det af denne studieordning fremgår, at de nævnte evner indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til uddannelsen senest 4 uger før prøvens afvikling.

### **16. Afholdelse af syge- og omprøver**

Regler om afholdelse af syge- og omprøver findes på UCN.dk under Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

### **17. Hjælpemidler**

Eventuelle regler for indskrænkning af brug af hjælpemidler, vil fremgå af beskrivelsen af den enkelte prøve.



## **18. Særlige prøvevilkår**

Studerende kan, hvor det er begrundet i fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, kan søge om særlige prøvevilkår. Ansøgningen skal indgives til uddannelsen senest 4 uger før prøven afvikles. Der kan dispenseres fra ansøgningsfristen ved pludselig opståede helbredsmæssige problemer. Ansøgningen skal ledsages af en lægeattest, udtalelse fra fx tale-, høre-, ordblinde eller blindeinstitut eller anden dokumentation for helbredsmæssige forhold eller relevant specifik funktionsnedsættelse.

Hvis eksamenssproget er dansk:

Studerende med et andet modersmål end dansk kan søge om at medbringe ordbøger til prøver, hvor ingen hjælpemidler er tilladt.

Ansøgning om tilladelse til at medbringe andre hjælpemidler skal indgives til uddannelsen senest 4 uger før prøvens afvikling.

## **19. Eksamenssnyd**

En eksaminand skal ved aflevering af en skriftlig besvarelse med sin underskrift bekræfte, at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

### **19.1 Brug af egne og andres arbejde - plagiat**

Regler om brug af egne og andres arbejde -plagiat findes på UCN.dk under Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

### **19.2 Disciplinære foranstaltninger i tilfælde af eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen**

Regler om disciplinære foranstaltninger i tilfælde af eksamenssnyd og forstyrrende ved eksamen findes på UCN.dk under Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

## **20. Klager over prøver og anke af afgørelser**

Regler om klager over prøve og anke af afgørelser findes på UCN.dk under Eksamensregler for UCNs Grunduddannelser.

## **21. Dispensation**

Institutionen kan dispensere fra reglerne, i denne nationale del af studieordningen, der alene er fastsat af institutionerne, når det findes begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

## **22. Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser**

Denne institutionelle del af studieordningen træder i kraft den 01.09.2018 og har virkning for alle studerende, som bliver indskrevet på uddannelsen fra den dato.

Studerende, som er indskrevet før 01.09.2017 følger studieordningen Årgang 2017-2019. Studieordningen Årgang 2017-2019 ophæves med virkning fra 31.08.2019.

Studerende, som ikke har færdiggjort uddannelsen efter studieordningen Årgang 2016-2018 senest 31.08.2018 overgår til studieordningen Årgang 2017-2019. Dog skal prøver, som er påbegyndt før den 31.08.2018, afsluttes efter denne institutionelle del af studieordningen senest 31.01.2019.