

Studieordning 2018-2020 - Institutionsdel

**Serviceøkonom**

Erhvervsakademi MidtVest

d. 5. september 2018



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Institutionens del af studieordningen</b>	<b>4</b>
<b>2. Uddannelseselementer og uddannelsens moduler</b>	<b>4</b>
2.1 Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af obligatoriske uddannelseselementer og prøver	4
2.2 Lokale fagelementer	5
<b>3. Regler for praktikkens gennemførelse</b>	<b>6</b>
<b>4. Undervisnings- og arbejdsformer, studieintensitet</b>	<b>7</b>
4.1 Angivelse af anvendte undervisnings- og arbejdsformer	7
4.2 Studieintensitet	8
4.3 Retningslinjer for evt differentieret undervisningen inden for uddannelsesforløbet	8
4.4 Læsning af tekster på fremmedsprog	8
<b>5. Internationalisering</b>	<b>8</b>
5.1 Dele af uddannelsen, der kan gennemføres i udlandet	9
5.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner	9
<b>6. Prøver og eksamen på uddannelsen</b>	<b>9</b>
6.1 Indstilling til prøver	9
6.2 Oversigt over prøver og tidsmæssig placering	11
6.2.1 Studiestartsprøve	12
6.2.2 Første årsprøven (45 ECTS)	13
6.2.3 Eksamen, lokale fagelement specialeretning 10 ECTS	18
6.2.3 Eksamen valgfag I (5 ECTS) (intern)	19
6.2.4 Eksamen praktik (15 ECTS) (intern)	19
6.2.5 Eksamen valgfag II (5 ECTS)	20
6.2.6 Eksamen forretningsudvikling (25 ECTS) (ekstern eksamen)	20
6.2.7 Eksamen afsluttende projekt (15 ECTS) (ekstern)	21
6.3 Fuldførelse af prøve	21
<i>Afholdelse af syge- og omprøve</i>	22
6.4 Særlige prøvevilkår	23
6.5 Anvendt sprog ved prøverne	24
6.6 Brug af egne og andres arbejder, plagiat	24
6.7 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen	24

6.8 Regler om tidspunkt for bestået førsteårsprøve _____	25
6.9 Krav til skriftlige opgaver og projekter _____	25
6.11 Anvendelse af hjælpemidler _____	25
<b>7 Andre regler for uddannelsen _____</b>	<b>25</b>
7.1 Regler om mødepligt _____	25
7.2 Forhåndsmerit _____	26
7.3 Regler om merit og meritaftaler i uddannelsens institutionsdel _____	26
7.4 Studieaktivitet _____	26
7.5 Regler om udskrivning af studiet ved manglende studieaktivitet _____	26
7.6 Dispensationsregler _____	27
7.7 Klager _____	27
8. Godkendelse af studieordningen _____	28

## 1. Institutionens del af studieordningen

Institutionsdelen af studieordningen beskriver, hvordan vi på EAMV udmønter den nationale studieordning for Serviceøkonomuddannelsen 2018 - 2020

Den skal derfor ses i sammenhæng med den nationale studieordning.

## 2. Uddannelseselementer og uddannelsens moduler

### 2.1 Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af obligatoriske uddannelseselementer og prøver

Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet af nationale fagelementer, lokale fagelementer samt lokale valgfrie fagelementer, praktik og afsluttende eksamensprojekt.

Semester	Fagelementer	ECTS
1 semester	Nationalt fagelement Tema 1 Service og oplevelser	15 ECTS
1 semester	Nationalt fagelement Tema 2 forretningsforståelse	10 ECTS
1 semester	Lokalt fagelement 1: specialeretning	5 ECTS
2 semester	Nationalt fagelement Tema 2 Forretningsforståelse	5 ECTS
2 semester	Nationalt fagelement: Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer	15 ECTS
2 semester	Lokalt fagelement 2: specialeretning	5 ECTS
2 semester	*Lokale valgfrie fagelementer	5 ECTS
3 semester	Praktik	15 ECTS
3 semester	Nationalt fagelement: Tema 4 Forretningsudvikling	10 ECTS
3 semester	*Lokalt valgfrie fagelementer	5 ECTS
4. semester	Nationalt fagelement: Tema Forretningsudvikling	15 ECTS
4. semester	Afsluttende eksamensprojekt	15 ECTS

- Lokalt valgfrie fagelementer er beskrevet i valgfagskataloget

## 2.2 Lokale fagelementer

På uddannelsen er der 20 ECTS lokale fagelementer, heraf 10 ECTS lokale valgfrie fagelementer.

De studerende kan følge valgfag på andre institutioner mod selv at afholde udgifter til transport, udstyr, materialer, overnatning mv. Valgfag skal godkendes af EAMV inden forløbet påbegyndes.

På uddannelsen er der følgende lokale fagelementer:

- Eventmanagement 10 ECTS
- Turisme Management 10 ECTS

Den studerende vælger lokalt fagelement medio 1. semester. Der skal vælges 1 lokale fagelement på uddannelsen.

### 2.2.1 Læringsmål for Event Management 10 ECTS

Viden

- Skal have viden om praktisk og centrale anvendte teorier og metoder omkring events og udviklingen af events
- Skal kunne forstå og anvende den praksis der er omkring events livscyklus.

Færdigheder:

- Udarbejde og vurdere egnetheden af et koncept 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 promovring af events
- Anvende digitale planlægningsværktøjer til udviklingen af events
- Vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter

Kompetencer:

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

- Skal kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer inden for event-området

### 2.2.2 Læringsmål Turisme management (10 ECTS)

Forståelse for turistmæssig praksis med destinationen som det centrale element, herunder en forståelse for den enkelte turismevirksomheds rolle i turismesystemet.

Viden:

- Have viden om turismens praksis, udvikling og strategi i det offentlige – private samspil
- Kunne forstå praksis og centrale teorier om hvad der kendetegner turismeprodukter
- Kunne forstå turismens udbud og efterspørgsel - Incoming & Outgoing

Færdigheder:

- Skal kunne indsamle, bearbejde og vurdere data med henblik på at udarbejde en destinationsanalyse
- Skal kunne identificere og anvende turismens distributions – og markedsføringskanaler
- Skal kunne omsætte strategi til praksis med involvering af relevante samarbejdspartnere og formidle problemstillinger

Kompetencer:

- Deltage i planlægning og udvikling af destinationer, herunder en destinationsanalyse
- Deltage i planlægning, udvikling af nye og eksisterende turismeprodukter
- Skal kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer ift turismeområdet

### 2.3 Lokale valgfrie fagelementer (5 ECTS)

Der henvises til valgfagskataloget, der udleveres og gennemgås forud for tidspunktet for valg af lokale valgfrie fagelementer.

### 3. Regler for praktikkens gennemførelse

Der er på studiet en række obligatoriske aktiviteter, som du skal deltage i og bestå, før du kan indstille dig til eksamen:

- Projekter, bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver på forudgående semester, projekter, prøveeksaminer m.v. Det vil fremgå af opgave/projektbeskrivelser, om der er tale om obligatoriske elementer, der kræves for at kunne indstille sig til eksamen.

Der indgås en skriftlig aftale mellem virksomheder, institutionen og den studerende, der beskriver praktikens tidsmæssige placering og fastsætter mål for den studerendes læringsudbytte af praktikperioden. Dette er efterfølgende retningsgivende for tilrettelæggelse af den studerendes arbejde i praktikperioden.

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

Under praktikken er den studerende tilknyttet en praktikvejleder fra uddannelsen og en kontaktperson/vejleder fra virksomheden.

Praktikken er ulønnet.

Den studerende skal udarbejde en praktikrapport samt logbog over praktikopholdet. Denne danner eksaminationsgrundlaget for praktikprøven.

#### **4. Undervisnings- og arbejdsformer, studieintensitet**

##### **4.1 Angivelse af anvendte undervisnings- og arbejdsformer**

Undervisningen foregår som en dynamisk proces, hvor hovedvægten lægges på de studerendes selvstændige og aktive deltagelse. De studerende tager ansvar for egen læring, og såvel de som underviserne bidrager konstruktivt til læreprocessen.

Undervisningen foregår som en kombination af holdundervisning, projektarbejde i grupper og individuelt arbejde – oftest med tværfaglige problemstillinger og altid med et anvendelsesorienteret udgangspunkt.

For at sikre den optimale faglige indlæring og personlige udvikling hos den enkelte studerende anvendes varieret pædagogik med hovedvægten lagt på dialog og diskussion, projekter mv.

Læringsaktiviteterne foregår desuden i studiegrupper, hvor de studerende med vejledning, facilitering, peer to peer learning og feedback fra undervisere samarbejder og støtter egen og andres kompetenceudvikling.

Uddannelsen er tilrettelagt, så læringsaktiviteterne svarer til et fuldtidsstudie. Variationen i læringsaktiviteterne opgøres for hvert semester i en studieaktivitetsmodel, som dækker underviserstyrede aktiviteter, studieopgaver, forberedelse og studerendes kommunikation og formidling.

Uddannelsen har en tværfaglig, praksisnær og projektorienteret tilgangsvinkel. Progressionen på de enkelte semestre er udtrykt læringsmålene for de nationale og lokale fagelementer.

#### **4.2 Studieintensitet**

Studiet er tilrettelagt, så det svarer til et fuldtidsstudie. Studieaktiviteterne fremgår af studieaktivitetsmodeller, der fremgår af fag- og forløbsplaner forud for hvert semester.

#### **4.3 Retningslinjer for evt differentieret undervisningen inden for uddannelsesforløbet**

For at give hver enkelt studerende mulighed for – uanset optagelsesbaggrund – at kunne følge med i studiets videre forløb, lægges der i starten af 1. semester, vægt på at bringe de studerende frem til et fælles forståelsesniveau. Dette opnås blandt andet gennem differentieret undervisning.

#### **4.4 Læsning af tekster på fremmedsprog**

Der kan forekomme undervisningsmateriale på fremmedsprog (typisk engelsk), men undervisningen vil foregå på dansk.

Deltagelse i gæsteforelæsninger, virksomhedsbesøg, deltagelse i enkelte lokale valgfrie fagelementer, studieture mv vil kunne forekomme på engelsk.

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

### **5. Internationalisering**

På samtlige EAMV's uddannelser arbejdes med et internationalt aspekt med det formål at styrke den studerendes kompetencer til at kunne begå sig i internationale miljøer på såvel det danske som det udenlandske uddannelses- og arbejdsmarked. Inden for uddannelsens faglige felt er der i undervisningens tilrettelæggelse indarbejdet internationale læringsselementer, som skal bidrage til at ruste og motivere den studerende til at løse relevante problemstillinger og evt. søge yderligere internationalt rettede udfordringer som element i uddannelsen.

Som en del af studiet er der mulighed for arbejde med internationale projekter og problemstillinger, ligesom der er mulighed for at gennemføre en del af studiet i udlandet. I starten af uddannelsesforløbet vil de studerende blive vejledt i de forskellige tilbud og muligheder, der er i forbindelse med uddannelsen.

For nærværende uddannelse er der tilrettelagt følgende internationale aktiviteter:



Der planlægges, som en del af lokale valgfrit fagelement på 2. semester, et internationalt forløb, hvoraf ca. en uge foregår i Hamburg og den anden på EAMV. Det er den studerende selv, som betaler udgifterne i forbindelse med studieturen.

### **5.1 Dele af uddannelsen, der kan gennemføres i udlandet**

Det er altid muligt at gennemføre praktikforløbet og det afsluttende eksamensprojekt i udlandet.

Den studerende kan ansøge om forhåndsmerit. Ved forhåndsgodkendelse af studieophold i Danmark eller 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.

Forud for udenlandsopholdet, vil EAMV og den studerende gennemgå det ønskede uddannelsesforløb mhp læringsmål, således, at det sikres, at den studerende har mulighed for at opnå de nødvendige kompetencer.

### **5.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner**

På 2. semester er der mulighed for at deltage i et lokalt valgfrit element, som udbydes som et internationalt forløb. Valgfaget udbydes i samarbejde med Northern Business School i Hamburg. Det internationale forløb strækker sig over 14 dage men henholdsvis en uge i Hamburg og en uge på EAMV.

## **6. Prøver og eksamen på uddannelsen**

Ved begyndelse af et fagelement, semester mv, er du automatisk tilmeldt til de tilhørende prøver. Ved tilmelding bruges et prøveforsøg, med mindre den studerende er forhindret i at deltage i prøven pga dokumenteret sygdom eller barsel.

Ved aflevering af skriftelige arbejder på wiseflow og fronter bekræfter du ved upload, at du er ansvarlig for udarbejdelsen af opgaven og ved gruppeprojekter bekræfter du deltagelse i arbejdet.

### **6.1 Indstilling til prøver**

Der er på studiet en række obligatoriske aktiviteter, som du skal deltage i og bestå, før du kan indstille dig til eksamen.

Krav for 1. årsprøve:

- JTI-profiltest
- InnoCamp
- Aflevering af bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver, projekter, prøveeksaminer m.v. angivet i den gældende studieordning
- Forudgående eksaminer i løbet af 1. studieår skal være bestået (gælder også evt. studiestartsprøven)

Krav for 3. semester prøven:

- Aflevering af bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver, projekter, prøveeksaminer m.v. angivet i den gældende studieordning.

Krav for at starte i praktikforløb:

- Aflevering af bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver, projekter, prøveeksaminer m.v. på forudgående semester.
- Praktikkontrakten er udfyldt med læringsmål mv., som er godkendt af praktikvirksomheden og EAMVs praktikkoordinator.

Krav for at kunne gå til praktikeksamen:

- Gennemført praktikophold
- Aflevering af praktikrapport mv. jf. studieordningen

Krav for at kunne forsvare det afsluttende eksamensprojekt:

- Alle forudgående eksaminer og obligatoriske aktiviteter er gennemført og bestået.

### 6.1.1 Obligatoriske aktiviteter og bundne forudsætninger

Alle obligatoriske aktiviteter (bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver, projekter) ud over selve eksamen, som er nævnt ovenfor, skal bestås i højst to forsøg, for at du kan indstille dig til eksaminer og praktik. Hvis du får behov for at gå op igen (sygeeksamen eller reeksamination eller lign.) er det dit eget ansvar at tage kontakt til uddannelsesleder og studiekontoret for at aftale nærmere.

Hvis du på grund af sygdom bliver forhindret i at deltage i obligatoriske og planlagte studieaktiviteter opfordres du til at indhente en lægeerklæring, hvori din læge vurderer, at du grundet sygdom ikke har været/ er i stand til at følge denne studieaktivitet

### **JTI test på EAMV**

EAMV tilbyder samtlige studerende muligheden for at arbejde med profilværktøjet JTI (Jungiansk Type Index) i forbindelse med en uddannelse på akademiet. I forbindelse hermed testes alle studerendes JTI-profil.

Arbejdet med JTI på de enkelte uddannelser har til formål:

- 1) at effektivisere kommunikationen mellem mennesker med forskellige profiler og præferencer
- 2) at klæde den studerende på til at indgå i samarbejder
- 3) at den studerende bliver bevidst om egne og andres stærke og svage sider samt indsigt i ens egen måde at håndtere kommunikationen
- 4) at lære værdien af individuelle forskelle og ligheder for netop at kunne opnå forståelse for værdien af de præferencer, der er forskellige fra ens egne
- 5) at kende sine styrker og svagheder i forbindelse med teamarbejde, herunder hvilken rolle den studerende med fordel kan have i et team.
- 6) at blive bevidstgjort om, hvad den studerende kan byde ind med, når der f.eks. arbejdes med kreative processer.
- 7) at støtte konfliktløsning/forebyggelse af konflikter i samarbejdssituationer
- 8) at bidrage til et godt uddannelsesforløb og at fastholde den studerende

På hver enkelt uddannelse beslutter det enkelte underviserteam, hvornår det er mest hensigtsmæssigt at sætte ind med JTI-værktøjet. JTI testen gennemføres som en elektronisk test, og tilbagemeldingen sker på klassen af en certificeret JTI konsulent.

### **InnoCamp på EAMV**

Formålet med InnoCamp er at arbejde med kreative processer, for der i gennem at styrke den studerendes innovative kompetencer. Deltagerne arbejder intensivt i tværfaglige grupper inden for en begrænset tidsramme på to dage. Samtlige fuldtidsstuderende på 1. år på EAU skal deltage i InnoCampen.

Det er målet, at de studerende skal trænes i at arbejde tværfagligt og løse en konkret opgave i grupper under et stort tidspres. Grupperne sammensættes på tværs af klasser og evt. JTI profil. De bliver endvidere trænet i at generere nye idéer og arbejde med innovative løsninger på de stillede problemer. Et andet vigtigt delmål er at træne de studerende i at lave en præsentation.

Eksterne deltagere, f.eks. erhvervsledere og eksperter deltager på forskellig vis med indlæg og dommerbedømmelser. Der stilles konkrete opgaver og problemer til hver gruppe. Det hele foregår i en samarbejdsorienteret og livlig atmosfære, hvor deltagerne arbejder under tidspres.

Underviserne deltager som facilitatorer. Deres hovedopgave er at lede grupperne gennem arbejdsprocessen - herunder at motivere grupperne til at løse opgaven i et konstruktivt ligeværdigt samarbejde.

Yderligere forudsætninger for at indstille sig til de enkelte prøver. Kan beskrives for hver prøve

## **6.2 Oversigt over prøver og tidsmæssig placering**

Oversigt over alle prøver på uddannelsen jf studieordningen.

Semester	Fag/prøve	ECTS	Intern/ekstern bedømmelse Samt Vægtning	Bedømmelse
2 semester	Nationalt fagelement Tema 1 & 2, Prøve	10	Intern  Vægt	7-trinsskala
2 semester	National fagelement temaer 1,2 & 3 prøve 2, Prøve 2	35	Intern	7-trinsskala
2 semester	Lokalt fagelement Specialeretning	10	Intern	7-trinsskala
2 semester	Lokalt valgfrit fagelement Valgfag I	5	Intern	7-trinsskala
3 semester	Praktik	15	Intern	7-trinsskala
3 semester	Lokalt valgfrit fagelement Valgfag II	5	Intern	7-trinsskala
4 semester	Nationalt fagelement: tema 4, forretningsudvikling	25	Ekstern	7-trinsskala
4 semester	Afsluttende opgave	15	Ekstern	7-trinsskala

Prøverne er altid på dansk, med mindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmesprog. Prøverne kan aflægges på et fremmedsprog, så frem den studerende ved fagelements begyndelse skriftligt ansøger herom. Ansøgningen afleveres til uddannelsens studiesekretær og behandles af uddannelseschefen. Eksaminator og censor skal forhåndsgodkende den studerende ansøgning herom.

Beskrivelse af uddannelsens prøver/eksaminer:

### 6.2.1 Studiestartsprøve

På serviceøkonom skal den studerende deltage i og bestå en studiestartsprøve for at kunne fortsætte på uddannelsen. Studiestartsprøven har til formål at klarlægge, om den studerende reelt følger studiet og for at få opbygget gode studievaner.

Studiestartsprøven afholdes ultimo september og resultatet skal være meddelt den studerende senest 2 uger efter prøvens afholdelse.

Studiestartsprøven skal bestå i højst 2 forsøg og bedømmes "bestået" eller "ikke bestået".

Studiestartsprøven er en stopprøve og bedømmelsen "bestået" er en forudsætning for at kunne fortsætte studiet.

Studiestartsprøven består af forskellige opgaver, som har til formål at dokumentere, at du har kendskab til de værktøjer, som benyttes på uddannelsen samt har deltaget i introforløb og opstart af undervisning.

Studiestartsprøven varer 60 min. og skal løses individuelt.

Studiestartsprøven er omfattet af generelle vilkår for eksamensafholdelse, jf EAMV's eksamensreglement og punkterne i studieordningen om eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen samt brug af egne og andres arbejder, plagiat.

Studiestartsprøven er ikke omfattet af punktet om klager.

### **6.2.2 Første årsprøven (45 ECTS)**

Læringsmålene for prøven er identisk med læringsmålene for de 3 nationale fagelementer i Tema 1 service og oplevelse og Tema 2 Forretningsforståelse samt Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer, se nationaldelen af studieordningen.

Første årsprøven består af 3 delementer, som samlet udgør første årsprøven:

Del 1, Løbende bedømmelse, Portefolje

Første element udgør 1 løbende bedømmelsesaktivitet, der afvikles som en individuel karakter, der hver vægtes med 30 % af den samlede karakter for første årsprøven.

1. Løbende bedømmelse, Tema 1 & 2, erhvervsøkonomi (10 %)
2. Løbende bedømmelse, Tema 2 forretningsforståelse (10 %)
3. Løbende bedømmelse, Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer (10%)

Den studerende har 1 forsøg til en løbende bedømmelsen. Den løbende skal ikke bestå, men indgår i den samlede karakter for første årsprøven.

## Del 2 Prøve National fagelement tema 1 & 2 Økonomi 10 ECTS

Læringsmål for prøven:

Læringsmålene for prøven er identisk med udvalgte læringsmål for de to nationale fagelementer Tema 1 service og oplevelser og Tema 2 Forretningsforståelse:

Viden:

- bæredygtig økonomisk drift af service- og oplevelsesvirksomheder (tema 1)

Færdigheder:

- Opstille økonomiske beslutningsgrundlag samt formidle beslutningsoplæg (tema 1)
- vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille og vælge et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed (tema 1)

Kompetencer:

- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang omkring udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift (tema 2)

Prøveform og tilrettelæggelse herunder formkrav:

Prøven afholdes som en 2-timers skriftlig eksamen med udgangspunkt i læringsmål omhandlende økonomi i tema 1 og tema 2. Den studerende vil få udleveret et opgavesæt, som i løbet af 2 timer skal løses og afleveres.

Syge-/omprøve/eksamen

Hvis den studerende ikke består vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

## Del 3 Nationalt fagelement prøve 2, tema 1, 2 og 3 (35 ECTS)

Læringsmål:

Læringsmålene for prøven er identisk med læringsmålene for de tre nationale fagelementer Tema 1 service og oplevelser, Tema 2 Forretningsforståelse og Tema 3 Kunde og samarbejdsrelationer.

Viden

- Den studerende skal have viden om:
- Service- og oplevelseserhvervets praksis og udvikling samt om centralt anvendt teori og metode (tema 1)
- Kan forstå hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser (tema 1)
- udvikling af efterspørgslen af oplevelsesprodukter (tema 1)
- udviklingen i værtskabsbegrebet og gæsteforståelse (tema 1)
- praksis inden for Forretningsforståelse, herunder også juridisk samt om centralt anvendt teori og metode (tema 2)
- og kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode samt kunne forstå service- og oplevelsesvirksomheders anvendelse af teori og metode (tema 2)
- Service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier (tema 2)
- Den studerende skal have viden om: edelse inden for service- og oplevelseserhverv (tema 3)
- Den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel den internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl. (tema 3)
- rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige (tema 3)

#### Færdigheder

- vurdere kundetilfredshed, kundefærd og markedsforhold i forhold til virksomhedens serviceydelser og oplevelser (tema 1)
- Anvende kreative teknikker til at designe, udvikle, vurdere, planlægge og formidle serviceydelser og oplevelser (tema 1)
- Anvende service management som ramme til at vurdere og formidle praksisnære løsningsmodeller (tema 1)
- Anvende fagelementet Forretningsforståelses centrale metoder og redskaber samt kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelsesvirksomheder (tema 2)

- vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille og vælge et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed (tema 2)
- Opstille og formidle et vurderingsgrundlag på baggrund af virksomhedens positionering, målgrupper, mikro- og makroøkonomiske situation til samarbejdspartnere og brugere (tema 2)
- Identificere samt vurdere praksisnære ledelsesmæssige problemstillinger og opstille løsningsforslag hertil (tema 3)
- Udforme intern og ekstern kommunikation både digitalt, skriftligt såvel som mundtlig over for gæster, kunder, kollegaer og samarbejdspartnere (tema 3)
- Anvende fagområdets centrale metoder og redskaber i forhold interkulturelle aspekter i relationerne med virksomhedens interne og eksterne partnere og interessenter, samt kunne anvende de færdigheder, som knytter sig at kunne agere inden for service- og oplevelsesvirksomheders i de nævnte relationer (tema 3)

#### Kompetencer

- tilegne sig og håndtere ny viden, færdigheder og kompetencer om service og oplevelser i tværfagligt samarbejde samt strukturere dataindsamling som grundlag for nye løsninger (tema 1)
- Håndtere og deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang omkring udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift (tema 2)
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau (tema 2)
- Håndtere og opbygge personligt og fagligt netværk med henblik på at styrke relationen til arbejdsmarkedet og samarbejdspartnere (tema 3)
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med interne og eksterne partnere og interessenter i et interkulturelt miljø (tema 3)
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring udviklingen af den professionelle kommunikation (tema 3)
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation indenfor service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau (tema 3)



Eksames i prøve 2 tager udgangspunkt i den studerendes samlede løbende bedømmelser/portfolio i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer. Løbende bedømmelser/Portfolioen kan sammenlignes med en rapport, der er tilgængelig for underviser og censor og ligger som udgangspunkt for den mundtlige eksamen.

Prøven afholdes som en individuel mundtlig eksamen af 30 min. varighed med udgangspunkt i den studerendes portfolio.

Der gives 60 min forberedelsestid forud for den mundtlige prøve. Forberedelsestiden tager udgangspunkt i 2 spørgsmål, som den studerende trækker ved forberedelsestidens begyndelse. Spørgsmålene relaterer sig til sig til problemstillinger i temaerne service og oplevelse, forretningsforståelse samt samarbejde og relationer og dermed til den studerendes portfolio.

Den 30 min. individuelle prøve vil typisk være fordelt, som følger:

- Ca. 10 min. præsentation af udvalgte elementer fra den studerendes portfolio, herunder skal der som minimum præsenteres et element fra hvert tema. Temaet samarbejde og relationer præsenteres på engelsk.
- Ca. 15 min til besvarelse af de 2 spørgsmål i relation til temaerne og den studerendes portfolio.
- Ca. 5 min til votering og tilbagemelding.

Den mundtlige prøve foregår på både engelsk og dansk

Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering:

- De skriftlige besvarelser, som udgør såvel bedømmelse- som eksaminations-/prøvegrundlag skal opfylde formkravene samt være afleveret rettidigt.
- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter i tema 1 og tema 2.
- Deltagelse i statusamtaler
- Deltage i INNOcamp

### **Bedømmelseskriterier og censurtype:**

Del 1, 2 og 3 indgår alle, som en del af 1. årsprøven. Del 2 og 3 skal bestås enkeltvis. Hvis den studerende ikke består en af prøverne med minimums karakteren 02, skal den studerende til omprøve i den delprøve, som ikke er bestået.

På eksamensbeviset vil fremgå både delkaraktererne fra de enkelte prøver samt den samlede karakter.

Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen, med intern censur.

### **Syge-/omprøve/eksamen**

Hvis den studerende ikke består vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

Den studerende har ét forsøg til at gennemføre de løbende bedømmelsesaktiviteter. Ved udokumenteret fravær eller aflevering uden indhold tildeles den studerende karakteren -3 for den løbende bedømmelsesaktiviteter.

Har den studerende dokumenteret fravær ved sygdom, barsel og orlov tildeles et nyt prøveforsøg.

### **6.2.3 Eksamen, lokale fagelement specialeretning 10 ECTS**

Eksamenen har til formål at dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien fra specialeretning 1 og 2 i skriftlig og mundtlig fremstilling.

Den studerende udarbejder individuelt et projekt med udgangspunkt i en praktisk problemstilling. Det er således et krav af den studerende etablerer et samarbejde med en relevant servicevirksomhed. Underviseren i specialet godkender emne og problemstilling samt vejleder i projektet.

Projektet har et omfang af maksimalt 25000 anslag. Projektet er et tværfaglig projekt og kan indeholde flere elementer fra 1. semester og 2 semester, dog skal specialeretningen have væsentlig betydning i projektet. Der stilles ligeledes krav til at projektet indeholder field research. Aflevering af projektet er en forudsætning for at kunne gå til den mundtlige eksamen.

Den mundtlige prøve har en varighed på 30 min inkl. votering og karaktergivning.

#### **Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering:**

- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelse- som eksaminations-/prøvegrundlager skal opfylde formkravene samt være afleveret rettidigt.
- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter i tema 1 og tema 2.
- Deltagelse i statusamtaler
- Deltagelse i INNOcamp

### **Bedømmelseskriterier og censurtype:**

Prøven bedømmes efter 7 trins skalaen sker efter en helhed vurderingen af den skriftlige og mundtlig del af eksamen.

Der vil til prøven være intern censur.

### **Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:**

Hvis den studerende ikke består prøven denne udarbejde et nyt projekt. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### **6.2.3 Eksamen valgfag I (5 ECTS) (intern)**

Eksamensformen beskrives nærmere i institutionens valgfagskatalog.

### **6.2.4 Eksamen praktik (15 ECTS) (intern)**

Eksamenen har til formål at dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien fra 1. og 2 semester i en praksisnær problemstilling, samt dokumentere den studerendes evne til at reflektere over sit læringsforløb og læringsmål i praktikperioden.

Den studerende udarbejder individuelt et projekt med udgangspunkt i en praktisk problemstilling fra praktikvirksomheden. Den studerende tildes en vejleder af EAMV.

Projektet har et omfang af maksimalt 32.000 anslag. Projektet er et tværfaglig projekt og kan indeholde flere elementer fra 1. semester og 2 semester samt den studerendes specialeretning. Aflevering af projektet er en forudsætning for at kunne gå til den mundtlige eksamen.

Den mundtlige prøve har en varighed på 30 min inkl. votering og karaktergivning.

Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering:

- Gennemført praktikophold
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelse- som eksaminations-/prøvegrundlager skal opfylde formkravene samt være afleveret rettidigt.
- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter i tema 1 og tema 2.
- Deltagelse i statusamtaler

### **Bedømmelseskriterier og censurtype:**

Prøven bedømmes efter 7 trins skalaen sker efter en helhed vurderingen af den skriftlige og mundtlig del af eksamen.

Der vil til prøven være intern censur.

#### **Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:**

Hvis den studerende ikke består prøven skal denne deltage på ny i et projekt. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

#### **6.2.5 Eksamen valgfag II (5 ECTS)**

Eksamensformen beskrives nærmere i institutionens valgfagskatalog.

#### **6.2.6 Eksamen forretningsudvikling (25 ECTS) (ekstern eksamen)**

Læringsmålene for prøven er identisk med læringsmålene for det nationale fagelement tema 4 forretningsudvikling. Eksamenen har til formål at dokumentere den studerendes evne til i grupper at anvende teorien fra temaet forretningsudvikling til udarbejdelse af en forretningsplan for en selvvalgt virksomhed.

Prøven består af 2 delelementer, som samlet udgør prøven.

##### **Del 1, skriftlig forretningsplan**

Der skal udarbejdes en skriftlig besvarelse i form af en forretningsplan. Form kravene til den skriftlige besvarelse vil fremgå af det udleverede projekt oplæg.

Projektet udarbejdes i grupper.

Forretningsplanen må maksimalt have et omfang på 20 normalsider (maks. 48.000 anslag inkl. mellemrum og fodnoter). Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med i det krævede antal sider. Bilag er uden for bedømmelse. En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum og fodnoter.

##### **Del 2, Mundtlig prøve**

Prøven afholdes som en individuel mundtlig prøve med udgangspunkt i den afleverede forretningsplan.

Forsvar og diskussion af forretningsplanen skal minimum leve op til følgende krav:

Den 30 min. individuelle prøve forløber typisk som:

7-8 min. præsentation af udvalgte elementer fra forretningsplanen

15-17 min. spørgsmål fra underviser og censor

3-5 min. til votering og tilbagemelding

Forudsætninger for at gå til eksamen – deltagelsespligt og aflevering:

- Gennemført praktikophold
- Den skriftlige besvarelse, som udgør såvel bedømmelse- som eksaminations-/prøvegrundlager skal opfylde formkravene samt være afleveret rettidigt.
- Aflevering og deltagelse i obligatoriske læringsaktiviteter.
- Deltagelse i statusamtaler

Bedømmelseskriterier og censurtype:

Prøven bedømmes efter 7 trins skalaen sker efter en helhed vurderingen af den skriftlige og mundtlig del af eksamen.

Der vil til prøven være ekstern censur.

Konsekvenser, hvis eksamen ikke består:

Den/de studerende som ikke består prøven skal deltage på ny i et projekt. EAMV danner her en eller flere grupper, som vil bestå af de studerende, som ikke har bestået eksamen i forretningsudvikling. Herefter vil fremgangsmåden være som beskrevet ved den ordinære eksamen.

### **6.2.7 Eksamen afsluttende projekt (15 ECTS) (ekstern)**

Er beskrevet nærmere i studieordningens fællesdel.

## **6.3 Fuldførelse af prøve**

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

### ***Ikke bestået eksamen***

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

Hvis eksamen består af en skriftlig og en mundtlig del, har den studerende mulighed for, såfremt hele eksamensprojektet er udarbejdet af en studerende og ikke består, at arbejde videre på det

eksisterende projekt eller udarbejde et nyt projekt. Det aftales med uddannelses uddannelsesleder.

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

### ***Ikke afleveret projekt/skriftlig besvarelse***

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

Dette gælder dog ikke, hvor den studerende bliver forhindret i at aflevere eksamensprojektet eller den skriftlige besvarelse på grund af dokumenteret sygdom eller ved barsel.

Den studerende kan i helt særlige tilfælde søge om dispensation for udsættelse af eksamen senest 4 uger før planlagt prøveafholdelse. Dispensationen skal være velbegrundet og afleveres til studiesekretæren. De behandles af uddannelseschefen.

### ***Ikke deltaget i eksamen/eksamination***

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

Hvis udeblivelse fra en mundtlig/skriftlig eksamination skyldes sygdom og det, for den studerendes egen regning, dokumenteres med læreerklæring senest 8 dage efter prøveafholdelsen, vil der ikke være brugt et prøveforsøg.

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

### ***Afholdelse af syge- og omprøve***

De konkrete frister fremgår af den enkelte prøvebeskrivelse.

Orientering om tid og sted for syge- og omprøve findes på Fronter. Tidspunktet kan være identisk med næste ordinære tidspunkt. Den studerende skal selv orientere sig om, hvornår syge- og omprøve afholdes.

### Sygeprøve/eksamen

Hvis du på grund af sygdom bliver forhindret i at deltage i eksamen vil det som hovedregel tælle som 1 eksamensforsøg. Hvis du vil undgå at bruge et af dine eksamensforsøg opfordres du til at indhente en lægeerklæring, hvori din læge vurderer, at du grundet sygdom ikke har været i stand til at gennemføre eksamen.

Hvis en studerende på grund af dokumenteret sygdom er forhindret i at deltage i en prøve, vil der blive afholdt en sygeprøve/eksamen snarest muligt.

Sygdom skal dokumenteres ved lægeerklæring, der skal være uddannelsens studiesekretær i hænde senest 8 dage efter prøvens afholdelse. Bliver en studerende syg under afvikling af prøven/eksamen, skal det dokumenteres med lægeerklæring at vedkommende har været syg på dagen for prøven/eksamen.

Såfremt dokumentation via lægeerklæring, der dokumenterer at den studerende ikke har været i stand til at gennemføre prøven/eksamen grundet sygdom, vil eksamen ikke tælle som et brugt prøve/eksamensforsøg.

Hvis lægeerklæring ikke kan dokumentere dette eller ikke afleveres til uddannelsens studiesekretær inden for tidsfristen, vil prøven/eksamen tælle som et eksamensforsøg.

### omprøve/eksamen

Hvis en studerende ikke er fremmødt til, eller har bestået en prøve/eksamen, er den studerende automatisk tilmeldt den førstkommende omprøve/eksamen, såfremt der er ikke er benyttet 3 eksamensforsøg til den pågældende eksamen.

Omprøven/eksamen kan være identisk med næste ordinære eksamen og afvikles på sammen med den.

## **6.4 Særlige prøvevilkår**

Erhvervsakademiet kan fravige de fastsatte bestemmelser for de enkelte prøver med henblik på at tillade særlige prøvevilkår til studerende med fysisk og psykisk funktionsnedsættelse, til studerende med andet modersmål end dansk og til studerende med tilsvarende vanskeligheder, når dette skønnes nødvendigt for at ligestille sådanne studerende i prøvesituationen.

Den studerende kan søge om særlige eksamensvilkår, såsom forlænget tid til skriftlig eksamen og forlænget forberedelsestid til mundtlig eksamen.

Personer med talevanskeligheder, døve og hørehæmmede kan få ekstra tid til den mundtlige eksamination.

Ansøgningen skal være EAMV's studievejleder i hænde senest 4 uger før eksamen, hvorefter uddannelseschefen orienteres. Uddannelseschefen kan, hvor der er særlige forhold, dispensere fra denne frist.

Ved alle ansøgninger skal der foreligge en faglig dokumentation for eksaminandens funktionsnedsættelse som nødvendiggør dispensationen.

En dispensation er kun gældende for det pågældende semesters eksaminer og tilhørende reeksaminer.

### **6.5 Anvendt sprog ved prøverne**

Prøverne aflægges på det sprog, som undervisningen er gennemført på, men mindre andet er aftalt med eksaminator og censor forud for eksamen og de opgaver/projekter, som indgår i eksamenen.

### **6.6 Brug af egne og andres arbejder, plagiat**

Det er ikke tilladt at plagiere opgaver, afleveringer, projekter under studiet.

Det betyder, at en studerende ikke uretmæssigt må skaffe hjælp fra andre, yde hjælp til andre, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden tydelig kildehenvisning.

Alle obligatoriske opgaver, bundne forudsætninger og øvrige afleveringer der er nødvendige for at indstille sig til eksamen bliver kontrolleret for plagiat/afskrift fra Internettet, faglitteratur og tidligere afleverede opgaver fra EAMV og andre uddannelsesinstitutioner. Ved konstateret plagiat/afskrift vil materialet blive afvist og den studerende kan ikke til eksamen.

Alle eksamensprojekter, eksamensopgaver og afleveringer der indgår i en eksamensbedømmelse bliver kontrolleret for plagiat/afskrift fra Internettet, faglitteratur og tidligere afleverede opgaver fra EAMV og andre uddannelsesinstitutioner. Ved konstateret plagiat/afskrift vil materialet blive afvist og den studerende indstilles til reeksamen og har dermed brugt et eksamensforsøg.

Der henvises til det gældende eksamensreglement for fuldtidsstuderende på EAMV.

### **6.7 Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd ved eksamen**

Den studerende skal vise hensyn til medstuderende under prøven og må ikke udvise forstyrrende adfærd. Hvis den studerende udviser forstyrrende adfærd vil det medføre bortvisning fra prøven og dermed have brugt et forsøg.

Ved konstatering af eksamenssnyd, vil den studerende ligeledes bortvises fra eksamen og dermed have brugt et forsøg.

Hvis en prøve forstyrres af uvedkommende eller en udefrakommende hændelse og afbrydes, har den studerende ret til at starte forfra. Uvedkommende personer skal bortvises af eksaminator, censor og om nødvendigt en anden underviser, så den studerende kan gennemføre sin eksamen.



Der henvises til det gældende eksamensreglement for fuldtidsstuderende på EAMV.

### **6.8 Regler om tidspunkt for bestået førsteårsprøve**

1. årsprøven skal være bestået senest 2 år efter påbegyndt studie for at kunne fortsætte på uddannelsen.

### **6.9 Krav til skriftlige opgaver og projekter**

I alle prøver og eksaminer mv defineres en normalside som 2100 tegn incl mellemrum og fodnoter. Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag tæller ikke i normalsider. Bilag er uden for bedømmelse.

Krav ift omfang af skriftlige opgaver og projekter fremgår under beskrivelsen af de enkelte prøver.

Aflevering af skriftlige opgaver og projekter som indgår som en del af en eksamen skal afleveres i WISEFLOW med mindre andet er angivet.

### **6.10 Formulerings- og staveevne i det afsluttende eksamensprojekt**

Studerende, der kan dokumentere en relevant specifik funktionsnedsættelse, kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til uddannelsen og stiles til uddannelseschefen for uddannelsen senest 4 uger før prøvens afvikling.

### **6.11 Anvendelse af hjælpemidler**

Det er som udgangspunkt tilladt at bruge alle hjælpemidler. Der henvises til eksamensbeskrivelsen/eksamensopgaven samt eksamensreglementet for nærmere præcisering.

## **7 Andre regler for uddannelsen**

### **7.1 Regler om mødepligt**

Der kan forekomme perioder på studiet, hvor mødepligt er en forudsætning for at være studieaktiv og for at kunne indstille sig til eksamen.

Der henvises desuden til afsnit om studieaktivitet.

Er der uddannelsesspecifikke krav til deltagelse og/eller mødepligt skal det angives her.

## **7.2 Forhåndsmerit**

Har vi noget lokalt, som ikke fremgår af nationaldelen?

## **7.3 Regler om merit og meritaftaler i uddannelsens institutionsdel**

Har vi noget lokalt, som ikke fremgår af nationaldelen?

## **7.4 Studieaktivitet**

Det er den studerendes eget ansvar at være studieaktiv. Studieaktivitet består på EAMV i at deltage i de planlagte undervisnings og projektforbøb samt aflevere de skriftlige opgaver, der stilles krav om på studiet. Studieaktivitet er en forudsætning for at kunne indstille sig til eksamen. Det er derfor vigtigt, at den studerende ved sygdom eller lign. orienterer den pågældendes uddannelsesleder på fraværsdagen.

Med skriftlige opgaver menes projekter, rapporter, skriftlige opgaver, bundne forudsætninger, obligatoriske opgaver m.v. Opgaverne skal afleveres i den form, i det omfang og til det tidspunkt, som underviserne definerer. Som en del af studieaktiviteten skal opgaverne bestås. Opgaver der afleveres for sent vil uden forudgående aftale ikke blive rettet/bedømt.

Hvis EAMV's undervisere vurderer, at den studerende ikke er studieaktiv, sender EAMV en skriftlig meddelelse om den konstaterede manglende studieaktivitet.

Hvis den studerende gentagende gange ikke har opfyldt kriterierne for studieaktivitet og ikke ændrer adfærd efter den skriftlige meddelelse om manglende studieaktivitet, kan EAMV vælge at tilbyde den studerende at fortsætte uddannelsen på skærpede vilkår.

## **7.5 Regler om udskrivning af studiet ved manglende studieaktivitet**

Ved fortsat manglende studieaktivitet, og efter at EAMV har gjort rimelige bestræbelser på at påpege dette forhold, kan EAMV betragte den studerende som værende udmeldt. EAMV giver to skriftlige meddelelser om manglende studieaktivitet.

SU-reglerne er strammet betydeligt de seneste år. Derfor bør du tjekke dine SU-forhold, hvis du bliver syg, ikke består en eksamen, eller bliver studieinaktiv. Kontakt SU-vejlederen <http://www.eamv.dk/Uddannelser/SU-vejledning> for yderligere information

## 7.6 Dispensationsregler

EAMV kan dispensere fra reglerne, der alene er fastsat af institutionerne, når det findes begrundet i udsædvanlige forhold.

## 7.7 Klager

Klager over prøver behandles efter reglerne i kapitel 10-11, i bekendtgørelse nr. 1519 af 02/12/2016 om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen). Hvis ny eksamensbekendtgørelse træder i kraft efter denne studieordnings ikrafttrædelsesdato, erstatter den ovennævnte bekendtgørelse.

**Hvornår skal du klage?** Klager over eksamensforløb og karaktergivning skal indsendes senest 14 dage efter at bedømmelsen (karakteren) er blevet meddelt eller offentliggjort.

**Hvordan skal du klage?** Du skal – individuelt - indgive en skriftlig og begrundet klage til uddannelsesinstitutionen. Klager der indgives af flere studerende i fællesskab kan blive afvist. Klagen afleveres til uddannelsens studiesekretær.

**Hvad kan du klage over?** Du kan klage over eksaminationsgrundlaget, prøveforløbet eller bedømmelsen (karakteren).

**Hvem behandler klagen?** Klager behandles normalt af uddannelsesinstitutionen. Undtaget er dog klager over prøvegrundlaget, hvis prøven er udstedt af Styrelsen for Videregående Uddannelser. I disse tilfælde videresendes klagen til Styrelsen sammen med uddannelsesinstitutionens udtalelse.

**Mulighed for anke af faglige spørgsmål:** Hvis du ikke får medhold i en klage vedrørende faglige spørgsmål, kan du indbringe afgørelsen for et ankenævn, der nedsættes af uddannelsesinstitutionen. Anken skal være skriftlig og begrundet. Anken sendes til uddannelsesinstitutionen senest 2 uger efter at du har fået meddelt afgørelsen.

**Mulighed for klage over retlige mangler:** Du kan klage over retlige mangler ved afgørelser truffet i forbindelse med ombedømmelse af prøven (dvs. efter ombedømmelse, som er tilbudt af uddannelsesinstitutionen), eller i forbindelse med ankenævnets afgørelse. Klagen indgives til uddannelsesinstitutionen indenfor en frist på 2 uger fra den dag, hvor du har fået meddelelse om afgørelsen. Uddannelsesinstitutionen træffer herefter afgørelse.

Klage over øvrige retlige mangler i afgørelser truffet af uddannelsesinstitutionen i henhold til eksamensbekendtgørelsen, kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser. Klagen

indgives til uddannelsesinstitutionen inden for en frist på 2 uger fra den dag, hvor du har fået meddelelse om afgørelsen. Klagen adresseres til Styrelsen for Videregående Uddannelser, men indgives til uddannelsesinstitutionen, som afgiver udtalelse inden klagen videresendes til Styrelsen.

### **Hvad er faglige spørgsmål og hvad er retlige mangler?**

**Faglige spørgsmål:** Er bedømmelsen korrekt ud fra en faglig vurdering af din præstation? Er du eksamineret i det korrekte pensum? Er der dele af opgaven, som eksaminator og censor ikke har bedømt eller forstået? Er der mangler ved forholdene under prøvens afholdelse?

**Retlige mangler:** Retlige mangler kan for eksempel være, hvis der i forbindelse med prøven eller sagsbehandlingen er tale om

- Inhabilitet,
- at retsreglerne er anvendt forkert,
- at der ikke er foretaget partshøring,
- at der ikke er foretaget sagsoplysning,
- at der er anvendt forkert procedure
- at der ikke er givet klagevejledning i forbindelse med en afgørelse

### **8. Godkendelse af studieordningen**

Denne institutionsdel af studieordningen er vedtaget og godkendt af Erhvervsakademi MidtVest i juli 2018.



---

Anette Becker Berg  
Kvalitetschef