

NOKUTs tilsynsrapporter

# Kontor, salg og serviceledelse

Studieforbundet AOF Norge

Februar 2014



Utdanningssted:	Studieforbundet AOF Norge, AOF Midt-Norge, Trondheim
Utdanningstilbud:	Kontor, salg og serviceledelse
Dato for vedtak:	12. februar 2014
Fagskolepoeng:	60
Sakkyndige:	Jorunn Fragge Reidar Næss
Saksnummer:	13/680

## Forord

Fagskoleutdanning er yrkesrettet utdanning som bygger på fullført videregående opplæring eller tilsvarende realkompetanse. Fagskoleutdanning har et omfang på minst et halvt år og maksimalt to år som heltidsutdanning. Betegnelsen fagskoleutdanning er beskyttet gjennom fagskoleloven. For å kunne bruke betegnelsen fagskoleutdanning, må utdanningstilbudet være godkjent av NOKUT.

Vurderingsprosessen starter med at en tilbyder søker NOKUT om godkjenning av et utdanningstilbud. Søknaden blir først gjenstand for en innledende vurdering, for å avklare om forutsetningene er til stede for videre behandling jevnfør NOKUTs «Retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning», kapittel 4. I den innledende vurderingen ser NOKUT blant annet på om styringsordning og reglement er tilpasset utdanningstilbudet og om tilbyder har et tilfredsstillende system for kvalitetssikring.

Søknader som tilfredsstillende forutsetningene for behandling blir videre vurdert av eksterne, uavhengige sakkyndige oppnevnt av NOKUT. De sakkyndige vurderer søknaden opp mot 17 likeverdige faglige kriterier nedfelt i NOKUTs retningslinjer, kapittel 7.

Til den sakkyndige vurderingen har NOKUT oppnevnt:

- Jorunn Fragge
- Reidar Næss

I denne saken fikk AOF Midt-Norge tilsagn om godkjenning 15. februar 2013. Enkelte ting i reglementet måtte endres. Før dette var på plass, endret søker organiseringen av tilbudet, slik at Studieforbundet AOF Norge står som tilbyder og AOF Midt-Norge som studiested. Vurderingene som lå til grunn for tilsagnet er oppført i vedlegg 1. NOKUT har gjort en ny administrativ vurdering (kapittel 2). De sakkyndige har gjort en tilleggsvurdering av læringsutbyttebeskrivelsene. De sakkyndige fant at flere krav ikke var oppfylt på en tilfredsstillende måte. Et utkast til tilsynsrapport (kapittel 3) ble derfor sendt til tilbyder for kommentarer. De sakkyndige endret sin vurdering etter tilsvarsrunden (kapittel 5).

I denne rapporten er alle vurderingene som danner grunnlag for godkjenningen samlet. Tilbyder plikter å gjennomføre utdanningstilbudet slik det fremgår av denne rapporten og søknaden som ligger til grunn. Studenter kan lese rapporten for å få inntrykk av hvilken utdanningskvalitet de kan forvente. Yrkeslivet og andre samfunnsgrupper kan også orientere seg om den sluttkompetansen studentene sitter igjen med, og innholdet i utdanningen.

Oslo, 12. februar 2014



Terje Mørland  
direktør

## Innhold

<b>1</b>	<b>Informasjon om søkeren og søknaden .....</b>	<b>1</b>
1.1	Tidligere tilsagn til AOF Midt-Norge .....	1
1.2	Informasjon om søkeren .....	1
<b>2</b>	<b>Innledende vurdering .....</b>	<b>1</b>
2.1	Rammebetingelser – krav til søknaden.....	1
2.2	Styringsordning og reglement .....	2
2.3	Vurdering av system for kvalitetssikring.....	4
2.4	Vedtak.....	7
<b>3</b>	<b>Vurdering av læringsutbytte.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Tilsvarsrunde.....</b>	<b>10</b>
4.1	Søkerens tilbakemelding.....	11
4.2	Sakkyndig tilleggsvurdering.....	14
<b>5</b>	<b>Vedtak .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Dokumentasjon .....</b>	<b>15</b>
	Vedlegg 1: Opprinnelig sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet.....	16
	Vedlegg 2: Sakkyndig komité .....	35
	Vedlegg 3: Mandat .....	36

## 1 Informasjon om søkeren og søknaden

Studieforbundet AOF Norge søkte NOKUT 15. september 2013 om godkjenning av fagskoleutdanningen *kontor, salg og serviceledelse*. Utdanningen er et ettårig tilbud. Undervisningen er stedbasert og gis ved AOF Midt-Norge i Trondheim, og det er søkt godkjenning for 20 studenter.

### 1.1 Tidligere tilsagn til AOF Midt-Norge

Utdanningen det søkes godkjenning for har tidligere blitt søkt godkjent av AOF Midt-Norge. Søknaden ble vurdert av sakkyndig komité som anbefalte tilbudet godkjent i rapport datert 15. februar 2013. NOKUT fattet 15. februar 2013 vedtak om tilsagn om godkjenning grunnet feil og mangler i reglementet (sak 12/210). AOF Midt-Norge fikk beskjed om at NOKUT ikke kunne fatte vedtak om godkjenning av fagskoletilbudet *kontor, salg og serviceledelse*, før de påpekte bestemmelsene i reglementet var endret. Tilsagnet om godkjenning var gyldig frem til 15. september 2013.

NOKUT hadde møte med AOF Midt-Norge i begynnelsen av september, hvor det ble informert om at AOF Midt-Norge skulle bli en avdeling under Studieforbundet AOF Norge. Det ble derfor besluttet at Studieforbundet AOF Norge skulle sende søknaden om godkjenning av fagskoleutdanningen *kontor, salg og serviceledelse* på nytt. Søknaden som ble mottatt fra Studieforbundet AOF Norge 15. september 2013 er identisk med søknaden den sakkyndige komiteen vurderte fra AOF Midt-Norge bortsett fra at det er lagt til læringsutbyttebeskrivelse. Fra 1. august i år, har det vært et krav om at nye søknader om fagskolegodkjenninger må inneholde læringsutbyttebeskrivelser.

NOKUT har besluttet at alle faglige kriterier ikke skal vurderes på nytt av den sakkyndige komiteen. Den samme komiteen som vurderte utdanningen som tilfredsstillende i februar 2013, skal kun vurdere læringsutbyttebeskrivelse.

De faglige vurderingene som lå til grunn for tilsagnet om godkjenning (NOKUTs sak 12/210-13) er tatt med som vedlegg i denne rapporten.

### 1.2 Informasjon om søkeren

Søker har ikke godkjente fagskoletilbud.

NOKUT har gjennomgått søkers hjemmesider, [www.aof.no](http://www.aof.no). Tilbyder gir ikke informasjon om utdanningstilbudet som de har søkt godkjenning for på hjemmesidene. Hjemmesidene inneholder ikke informasjon som kan føre til misforståelse om bruk av fagskolebegrepet.

## 2 Innledende vurdering

### 2.1 Rammebetingelser – krav til søknaden

- Søker må beskrive og dokumentere kvaliteten på utdanningstilbudet i henhold til NOKUTs mal for elektronisk søknad.

- Det må fremgå av søknaden at utdanningstilbudet er innenfor rammen av minst et halvt år og maksimalt to år som heltidsutdanning.
- Søknaden skal sannsynliggjøre at utdanningstilbudet bygger på fullført videregående opplæring og at utdanningstilbudet er yrkesrettet.
- For tilbydere som ikke helt ut er eid av staten, fylkeskommune eller kommune må søker / tilbyder være registrert i Enhetsregisteret.

## **Presentasjon og vurdering**

NOKUT har vurdert søknaden ut fra nevnte forutsetninger. Rammebetingelsene er til stede for at søknaden skal kunne behandles av NOKUT.

## **Konklusjon**

Søker oppfyller rammebetingelsene for videre saksbehandling.

## **2.2 Styringsordning og reglement**

Ved søknad om godkjenning av et utdanningstilbud som fagskoleutdanning må det foreligge dokumentasjon som viser at følgende bestemmelser er tilstrekkelig ivaretatt:

### **2.2.1 Styreordning**

- skal ha en sammensetning på minst fem medlemmer. Det må fremgå hvordan representantene fra studentene og ansatte velges, og hvilke rettigheter disse representantene har i styret.
- er ansvarlig for at studentene får det utdanningstilbudet som er forutsatt som grunnlag for godkjenningen, at alle vilkår for eventuelle statlige tilskudd overholdes og at virksomheten for øvrig drives i samsvar med gjeldende lover og regler.
- er ansvarlig for at de opplysninger som blir gitt NOKUT og utdanningssøkende, er korrekte og fullstendige.
- ansetter den administrative og faglige ledelsen.
- er ansvarlig for det overordnede læringsmiljø, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljøet som Arbeidstilsynet fører tilsyn med, og samarbeid om det med eventuelt studentorgan.
- har det overordnede ansvaret for at det foreligger en plan for innholdet i utdanningen og hvordan den gjennomføres.
- har ansvar for selv å behandle klager eller for å oppnevne særskilt klagenemnd. Det skal være fastsatt rutiner for klagebehandling. Sammensetningen av og kompetansen til en eventuell klagenemnd skal være fastsatt.

## **Presentasjon og vurdering**

Styrets sammensetning oppfyller lovens krav, og det fremgår tydelig hvordan representanter for studentene og ansatte velges, og hvilke rettigheter representantene har.

Styrets ansvar for fagskoleutdanningen fremgår klart av styrevedtektene, og dekker de forhold styret er pålagt å ta ansvar for etter fagskoleloven og NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning.

I brev datert 11. november 2013, opplyser tilbyder at vedtekter for Studieforbundet AOF Norge er behandlet på årsmøtet. Styrereglementet ble ved en feil skannet inn i samme dokument. Det presiseres at styrereglementet er vedtatt av styret selv og at det er styret som har bestemt at det skal oppnevnes klagenemnd for behandling av klager.

Vurderingen er basert på *styrereglement for Studieforbundet AOF Norge* vedtatt 25. oktober 2011 og brev datert 11. november 2013.

## Konklusjon

Ja, styreordningen er funnet tilfredsstillende.

### 2.2.2 Reglement

Det skal foreligge reglement slik at vedtak som tilbyder fatter angående studenter, følger reglene i forvaltningsloven. Det må klart komme frem i reglementet hvem som fatter vedtak (i første instans) og hvordan en klage behandles. Reglementene skal også være slik utformet at de sikrer lik og upartisk behandling, og at studentene forstår om de er rett behandlet eller ikke.

Følgende forhold må være dekket:

- hvordan og hvem som gjennomfører opptak av studenter (opptaksreglement). Opptakskrav, eventuelle tidsfrister og regler for rangering av de kvalifiserte søkerne må fremgå
- hvordan vurdering av realkompetanse for opptak gjennomføres, herunder hvem som fatter vedtak
- hvordan prøving og vurdering foretas, og gjennomføres, og hvordan resultatet av prøving og vurdering dokumenteres (eksamensreglement)
- hvordan klager fra studenter på sensur/vurdering (kan være i eksamensreglementet) og andre vedtak behandles, herunder frister som tilfredsstillende forvaltningslovens krav

Andre forhold som må reguleres dersom tilbyder ønsker å iverksette slike tiltak:

- tydelige bestemmelser for eventuelle disiplinære sanksjoner, herunder vilkår for og krav til begrunnelse for bortvisning, eller andre disiplinærsanksjoner
- prosedyre for behandling av klage på eventuelle vedtak om disiplinære sanksjoner, hvilken støtte/hjelp en student har rett til under slike klagesaker, for eksempel å ha med seg en studenttillitsvalgt, må fremgå
- muligheten til å gi fritak for deler av utdanningstilbudet, etter søknad fra en student på grunnlag av dokumentert oppnådd likeverdig utdanning
- fritak gis på grunnlag av realkompetanse, der både prosedyre og krav til dokumentasjon må beskrives
- for alle enkeltvedtak gjelder at klagemuligheten må fremgå

Studieforbundet AOF Norge og AOF Midt- Norge har informert NOKUT om at de skal slås sammen, og studieforbundet AOF Norge har kopiert reglementet til AOF Midt-Norge. Reglementet til AOF Midt- Norge er vurdert av NOKUT tidligere. Ved en ny gjennomgang av reglementet fant vi bestemmelser som ikke er tilfredsstillende, men som ikke har vært påpekt av NOKUT tidligere. Studieforbundet AOF Norge fikk derfor anledning til å gjøre nødvendige endringer. Vi har vurdert revidert reglement som ble mottatt av NOKUT 15. november 2013. De nødvendige endringer er utført og reglementet dekker de forhold NOKUT etterspør, jf. NOKUTs retningslinjer kapittel 5 og

NOKUTs elektroniske søknadsskjema. Vi har fortsatt noen anbefalinger til ytterligere utbedringer i reglementet.

## **Presentasjon og vurdering**

### Klagebehandling

I vår forrige tilbakemelding skrev vi at det må fremkomme i kapittel 7 om klagebehandling at det i vedtaket alltid gis begrunnelse for avslag og andre typer vedtak som er uheldige for søker/student. Denne informasjonen er tatt inn under overskriften *behandling av klager* og det kan da virke som om bestemmelsen kun gjelder ved behandling av klager. Vi anbefaler at bestemmelsen flyttes til 7.1 eller at det utformes en ny overskrift. For at studenten skal kunne levere en begrunnet klage, er det viktig at de har mottatt begrunnelse for vedtaket.

Tilbyder har, i tråd med våre anbefalinger, fjernet henvisningen i kapittel 7 om muligheten til å klage på godkjent fravær, og gjort det tydeligere hva som kan regnes som gyldig fravær fra eksamen, og hvem som fatter vedtak om at slikt fravær godkjennes eller ikke. Det går derimot ikke frem i § 6.1.1 eller § 6.12 at man kan klage på vedtaket, og det er heller ikke tatt med i oppramsingen i kapittel 7 over hvilke vedtak man kan klage på. Dette bør gå frem av reglementet.

## **Konklusjon**

Ja, reglementet er funnet tilfredsstillende.

Tilbyder bør

- flytte bestemmelsen om at det i vedtaket alltid gis begrunnelse for avslag og andre typer vedtak som er uheldige for søker/student.
- opplyse om at det er klagerett på vedtak om godkjenning av fravær ved eksamen.

## **2.3 Vurdering av system for kvalitetssikring**

NOKUT har vurdert system for kvalitetssikring slik det er beskrevet og dokumentert i søknadens avsnitt System for kvalitetssikring og i vedlegg.

*System for kvalitetssikring skal gi tilfredsstillende informasjon og oppfølging på følgende punkter:*

1. Kvantitativ informasjon om utdanningstilbudet
2. Studentenes vurdering av utdanningstilbudet
3. Undervisningspersonalets og sensorenes vurdering av utdanningstilbudet
4. Eksterne interessenters vurdering av utdanningstilbudet
5. Ledelsens samlede analyse og vurdering av kvaliteten
6. Bruk av kunnskapen til forbedring av kvaliteten

## **Presentasjon og vurdering**

System for kvalitetssikring av fagskoleutdanninger ved Studieforbundet AOF Norge dekker de forhold NOKUT krever, og det foreligger en systembeskrivelse som gjør rede for sammenhengen mellom de



ulike elementene som inngår. Det er lagt ved maler for alle typer innsamling av informasjon som gir gode indikasjoner på at systemet vil kunne fungere i praksis.

### Kvantitative indikatorer

Når NOKUT har satt krav om kvantitative indikatorer som skal belyse utdanningskvaliteten, er det primært tenkt på informasjon som frembringes uten å gå veien om spørreundersøkelser. Studieforbundet AOF Norge har valgt å bruke informasjon fra spørreundersøkelser som kvantitative indikatorer, men valget av indikatorer er ikke begrunnet.

Tilbyder viser til en rekke kvantitative indikatorer under 3.1.4, hvorav kun noen av indikatorene faktisk er kvantitative. Søkertall, opptak, gjennomstrømming og resultater (nevnt under a)) er rene kvantitative indikatorer. De andre faktorene under 3.1.4 er ikke i seg selv kvantitative indikatorer, men inneholder kvalitative spørsmål som skal graderes på en skala, og som slik sett kan *behandles* og gjøres om til kvantitative data i analysearbeidet, dersom det defineres kvantitative kvalitetsmål for disse – og beskrives hvordan dette skal måles kvantitativt.

Tilbyder bør definere kvalitetsmål for alle kvantitative indikatorer, og klargjøre hvilke kvantitative indikatorer de benytter. Dersom *kun* punkt a) under 3.1.4 er ment som kvantitative indikatorer, bør det presiseres i systembeskrivelsen. Innhentning av graderte evalueringer fra studenter kan muligens benyttes som kvantitative indikatorer dersom det defineres kvantitative kvalitetsmål for disse, og tilbyder viser *hvordan* dette måles kvantitativt. Men evalueringer fra sensorer og lærere (nevnt under 3.1.4 b) blir lite meningsfullt som kvantitative indikatorer, gitt at antall lærere og sensorer trolig er lavt – da gir det mer nytte med innhentning av rene kvalitative vurderinger.

Avvik er omtalt flere steder i kvalitetssikringsdokumentet, og det er oppgitt at det skal utarbeides tiltaksplan ved avvik. Det beskrives hvordan kvantitative data innhentes, og sies at avvik skal følges opp. Det er definert kvalitetsmål for resultat og fremmøte, men ikke for søknad og gjennomstrømming. Uten definerte kvalitetsmål er det vanskelig å vurdere hva som er definert som avvik og når tiltak skal settes inn. Målet som er satt for resultat er lavt, bør være C (jf. normalfordeling). Vi anbefaler at det også blir definert hva som anses som avvik.

Graderingen av vurderingsområder i evalueringer inngår i oppsummering/analyse av innsamlet informasjon. De definerte kvalitetsmålene er kvalitative, mens datainnhentningen er graderinger på en skala fra 1 til 6 av ulike faktorer. Det blir dermed uklart hvor grensen går for når en kategori defineres som avvik/kritisk og tiltak skal settes inn. Tilbyder bør definere graderte/kvantitative kvalitetsmål for de ulike kategoriene.

### Studentenes vurdering

Tilbyder viser at det er etablert ordning for systematisk innhentning av data fra studenter, det går frem når og hvordan data innhentes, og det er vedlagt mal for studentevalueringer.

Studenter spørres om alle de faktorer NOKUT krever i sine retningslinjer: utdanningstilbudets innhold, undervisning, arbeidsmetoder, infrastruktur og læringsmiljø, yrkesrelevans, samt åpner for «andre kommentarer». Vi kan anbefale at de eksplisitt blir spurt om forbedringspunkter, og at de også bes om å vurdere praksis.

Studentevalueringene er ikke anonyme, studenten skal oppgi navn. Dette kan påvirke svarene som gis, spesielt eventuelle kritiske tilbakemeldinger. Vi kan anbefale at dere benytter anonyme evalueringer.

## Undervisningspersonale og sensorer

Det fremgår i årsplan og vedlegg at det innhentes tilbakemeldinger fra lærere og sensorer, men det bør også kort gjøres rede for i selve systembeskrivelsen hvordan og når slike tilbakemeldinger innhentes, samt eventuelle kvalitetsmål. Lærere og sensorer gis i mal for evalueringens anledning til å vurdere styrker og svakheter i utdanningstilbudet: yrkesrelevans, læremateriell, infrastruktur, samt konkret om forbedringspunkter i studiet. De bør også stilles eksplisitte spørsmål om undervisningsformer, arbeidsmetoder og vurderingsmetoder.

## Eksterne interessenter

Det fremgår i årsplan og vedlegg at det periodisk og systematisk innhentes tilbakemeldinger fra tidligere studenter og tidligere studenters arbeidsgivere med spørsmål om yrkesrelevans og studiets nytteverdi. Det bør også kort gjøres rede for i selve systembeskrivelsen: hvordan, når, eventuelle mål.

## Ledelsens samlede analyse og vurdering av kvaliteten/ bruk av kunnskapen til forbedring

Det redegjøres tydelig for rapporteringslinjer og ansvarsfordeling i de ulike leddene i kvalitetsarbeidet, fra veiledernivå opp til styret. Det redegjøres for hvordan og når data innsamles, hvem som har ansvar for innsamling og analyse, og hvordan årsrapporten fungerer som verktøy for å synliggjøre utdanningens kvalitet på overordnet nivå for ledelsen, og hvordan denne skal ligge til grunn for tiltaksplan/kvalitetsforbedringstiltak.

I årsplanen er det definert frister i kvalitetsarbeidet, både for innhenting av tilbakemeldinger fra de ulike aktørene, utarbeiding og behandling av årsrapport.

I punkt 3.5 i kvalitetssikringsdokumentet er det skissert hvordan den innsamlede informasjonen skal analyseres. Det er oppgitt kjennetegn på måloppnåelse for hvert av de syv valgte vurderingsområdene. Vi savner imidlertid mer informasjon om hvordan innsamlet informasjon fra studenter, undervisningspersonell og sensorer skal brukes. Dette gjelder spesielt innholdet i studiet, evaluering av studieplaner, litteratur og lærings- og vurderingsformer. Vi anbefaler også at det utarbeides ønsket måloppnåelse for slike faktorer.

## **Konklusjon**

AOF Studieforbundet Norge bygger sin systembeskrivelse på en standard mal som brukes av flere fagskoler. Fagskolen bør i større grad gjøre beskrivelsen til sin egen og ikke bruke de elementer i malen som ikke er relevante. Noen av elementene i beskrivelsen synes å være overflødige. Fagskolen bør derfor jobbe med å få en tydeligere systembeskrivelse som er mer forståelig for alle som bruke systemet.

Det bør ryddes opp i og klargjøres hva som er kvantitative indikatorer, hvordan disse måles og defineres. Det bør utarbeides kvantitative kvalitetsmål for alle kvantitative indikatorer. Tilbyder har etablert systematiske ordninger for innhenting av vurderinger fra alle aktører NOKUT krever, men ordninger for undervisningspersonale og sensorer, samt for eksterne aktører, bør beskrives i selve systembeskrivelsen i tillegg til i vedlegg og årsplan. I tillegg bør det fremkomme hvordan informasjonen om det faglige innholdet i studiet skal analyseres og brukes. Alle aktører gis anledning til å vurdere de faktorer NOKUT peker på i sine retningslinjer, men det kan stilles mer eksplisitte spørsmål om utdanningens innhold og forbedringspunkter.

## 2.4 Vedtak

System for kvalitetssikring ved AOF Studieforbundet Norge godkjennes.

Tilbyder bør

- gå kritisk igjennom hva for slags informasjon som forventes fremskaffet ved bruk av utvalget av indikatorer.
- begrunne valg av indikatorer.
- utarbeide kvantitative kvalitetsmål for alle kvantitative indikatorer.
- definere hva som anses som avvik.
- utarbeide ønsket måloppnåelse for faktorer som kvalitet på studieplaner, litteratur og lærings- og vurderingsformer.
- la det fremkomme hvordan informasjonen om det faglige innholdet i studiet skal analyseres og brukes.
- jobbe med å få en tydeligere systembeskrivelse som er mer forståelig for alle som skal bruke systemet.

## 3 Vurdering av læringsutbytte

Kriteriene er opprinnelig vurder i sak 12/210. I dette kapitlet er det kun vurdert nye krav til beskrivelse av læringsutbytte, som har kommet til etter 1. august 2013. Se kapittel 1.1.

### 3.1.1 Læringsutbytte (kriterium 2)

«Læringsmål skal gjelde for hele utdanningstilbudet og beskrive forventet oppnådde kvalifikasjoner, spesifisert som kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse. Kvalifikasjonene må være på tertiært nivå, det vil si på nivået over det som oppnås i videregående opplæring.»

#### Presentasjon av læringsutbyttet for utdanningen:

Utdrag fra studieplan og søknad:

##### Kunnskaper

Studenten:

- har kunnskap om sentrale begreper og prosesser innen eget fagområde
- har innsikt i kontor-, salg og servicefagenes historie og samfunnsmessige betydning
- har kunnskaper om og forståelse for betydningen av relevant regelverk, standarder, avtaler og kvalitetskrav
- kan oppdatere sin yrkesfaglige kunnskap som grunnlag for utvikling innenfor fagområdet

##### Ferdigheter

Studenten:

- kan utføre selvstendig arbeid som mellomleder og/eller saksbehandler i privat og/eller offentlig virksomhet

- kan anvende teoretisk kunnskap i praksis og begrunne vurderinger på et faglig, etisk og juridisk grunnlag
- kan anvende relevante faglige verktøy, materiale, teknikker og uttrykksformer knyttet til eget fagområde
- kan finne, bearbeide, analysere og formidle informasjon og fagstoff som er relevant for yrkesfaglige problemstillinger
- kan kartlegge en situasjon, vurdere og identifisere behov for iverksetting av tiltak
- kan planlegge, gjennomføre og vurdere eget arbeid som grunnlag for forbedring av egen praksis

### Generell kompetanse

Studenten:

- kan utvikle arbeidsmetoder, produkter og/eller tjenester av relevans for yrkesutøvelsen
- viser evne til selvstendig, kritisk tenkning og evne til problemformulering og problemløsning
- bygger relasjoner med fagfeller og på tvers av fagområder, samt med eksterne målgrupper
- kan vurdere eget og andres arbeid
- kan benytte egen veiledningskompetanse aktivt
- har forståelse for yrkes- og bransjeetiske prinsipper
- har utviklet en etisk grunnholdning i utøvelsen av yrket
- har forståelse for at egne verdier og menneskesyn har konsekvenser for yrkesutøvelse i samhandling med mennesker
- har evne til omstilling og nytenkning kan vise en adferd som fremmer likeverd og likestilling

### **Presentasjon av læringsutbytte for hver modul**

**Modul 1:** «Studenten har utviklet nødvendig kunnskap og forståelse for god yrkesutøvelse innen kontor-, administrasjon-, salg- og servicefagene. Dette danner basis for utvikling av felles referanserammer, holdninger og ferdigheter. Studenten har veiledningskompetanse og benytter denne aktivt i sin yrkesutøvelse.»

**Modul 2:** «Studenten har kunnskap om likheter og ulikheter i private og offentlig virksomheter, og har utviklet forståelse for hvordan beslutninger virker inn på rammebetingelsene i private virksomheter, lov- og avtaleverkets betydning samt partenes ulike roller.»

**Modul 3:** «Studenten har tverrfaglig kompetanse innen IKT og har utviklet god kjennskap til saksbehandling og saksbehandlingsrutiner»

**Modul 4:** «Studenten har kunnskap om og kan anvende de vanligste metoder og prinsipper for økonomistyring i private og offentlige virksomheter»

**Modul 5:** «Studenten har kunnskap om, innsikt i og forståelse for markedsføring som en integrert del av næringslivet og offentlig virksomhet»

**Modul 6:** «Studenten er rustet til å administrere, veilede og samarbeide i team»

**Modul 7:** «Studenten skal planlegge og gjennomføre et prosjektarbeid basert på tverrfaglig relevant praksis og teori».

## Vurdering

Beskrivelsen av læringsutbyttet for hele utdanningen (overordnet læringsutbytte) er generelle beskrivelser av kunnskaper, ferdigheter og kompetanser som enhver student skal ha. Beskrivelsen er så generell at den ikke gir noen informasjon om hvilket læringsutbytte studenten virkelig har hatt i dette studiet.

Beskrivelse av læringsutbyttet for modul 1 og 2 vurderes som gode beskrivelser av hva studenten skal kunne etter fullførte moduler.

For modul 3 er det beskrevet et godt læringsutbytte for tverrfaglig kompetanse innen IKT, saksbehandling og saksbehandlingsrutiner. Modulen inneholder også emner som arkiv og elektronisk dokumentbehandling og etikk. Det må utformes en læringsutbyttebeskrivelse hvor disse emnene også inngår.

I læringsutbyttet for modul 4 er det beskrevet et godt læringsutbytte for kunnskap om og anvendelse av de vanligste metoder og prinsipper for økonomistyring. Modulen skal også gi studenten innsikt i og forståelse av bedriftsøkonomiens muligheter og begrensninger. Dette må også tas inn i beskrivelsen av læringsutbyttet.

For modul 5 er det beskrevet et godt læringsutbytte for kunnskap, innsikt og forståelse for markedsføringen som en integrert del av næringslivet og offentlig virksomhet. Modulen skal også gi studentene en bevisst holdning til virksomhetens etiske standarder og verdigrunnlag. Læringsutbyttet må beskrives slik at også dette fremkommer.

Beskrivelsen av overordnet læringsutbytte for modul 6 gir ikke en korrekt oversikt over det brede spekter av ferdigheter, kunnskaper og kompetanse studenten bør tilegne seg gjennom modulen. Læringsutbyttet må omformuleres.

For modul 7 er det gitt en god beskrivelse av det læringsutbyttet studenten har tilegnet seg i modulen.

### Undervisningsformer, arbeidsmetoder, eksamens- og vurderingsordningene

Undervisningsformer og arbeidsmetoder (kriterium 8) og eksamens og vurderingsordninger (kriterium 9) skal være egnet for at studentene skal oppnå læringsutbyttet for utdanningen. Beskrivelsen av læringsutbyttet for utdanningen er så generell at den ikke gir noen informasjon om hva studenten skal ha av kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse innen kontor, salg og serviceledelse etter endt utdanning. Det må leveres ny læringsutbyttebeskrivelse før de sakkyndige kan vurdere om undervisningsformer og arbeidsmetoder (kriterium 8) og eksamens og vurderingsordninger (kriterium 9) er egnet for og nå læringsutbyttet.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- formulere et mer fagspesifikt læringsutbytte for utdanningen
- omformulere læringsutbyttebeskrivelsen for modulene 3,4,5 og 6

## **4 Tilvarsrunde**

NOKUT mottok 27. januar 2014 tilbakemelding fra søkeren på de sakkyndiges vurdering av læringsutbyttebeskrivelsene i utkast til tilsynsrapport. Den sakkyndige komiteen vurderte tilbakemeldingen 31. januar 2014.

Søkerens tilbakemelding på den sakkyndige vurderingen og den sakkyndige tilleggsvurderingen presenteres under.

## 4.1 Søkerens tilbakemelding



Vår dato  
27.01.2014  
Saksbehandler  
Ellen Mohaugen  
Deres dato  
16.12.2013

Vår referanse  
EM  
Telefon  
916 09 360  
Deres referanse  
13/680-10 og 13/678-6

NOKUT  
postmottak@nokut.no

### Tilsvaret vedrørende deres ref. 13/680-10 og ref. 13/678-6 Studieforbundet AOF Norge

I forbindelse med søknadsrunden med frist 15. september 2013 fremmet Studieforbundet AOF Norge søknad om godkjenning av fagskoletilbud innen Helse, miljø og sikkerhet og Kontor-, salg- og serviceledelse. Vi viser til deres sakkyndig rapport vedrørende søknad om godkjenning av fagskoleutdanning kontor-, salg – og serviceledelse (ref. 13/680-10) og søknad om godkjenning av fagskoleutdanning helse, miljø og sikkerhet (ref. 13/678-6). Studieforbundet AOF Norge takker NOKUT for grundige og gode tilbakemeldinger. Vi ser at de foreslåtte endringer er viktige og riktige og har i hovedsak endret vår dokumentasjon i tråd med deres anbefalinger. I tillegg har vi i studieplanene gjort noen få mindre endringer for å tilpasse studieplanene ytterligere til Forskrift om tilsyn med kvaliteten i fagskoleutdanning (fagskoletilsynsforskriften).

NOKUTs utkast til tilsynsrapport påpeker forhold som er felles for begge de omsøkte fagskoletilbudene. Disse forholdene er korrigeret for begge utdanningene og blir presentert i 1) i dette tilsvaret. Deretter vil konkrete korrigeringer for den enkelte utdanning bli presentert i 2) kontor-, salg og serviceledelse og 3) helse, miljø og sikkerhet.

#### 1) Felles tilsvaret ref: 13/680-10 kontor-, salg- og serviceledelse og ref 13/678-6 helse, miljø og sikkerhet

##### Reglement

NOKUT har funnet reglementet tilfredsstillende, men hadde i sin rapport to anbefalinger som vi har tatt til følge:

- § 6.1.1 og § 6.12 i reglementet er endret slik at disse § også inneholder informasjon om klagerett.
- § 7.1 har fått ny korrigeret tekst hvor vi understreker klagerett og begrunnede vedtak.
- Klagerett ved vedtak om godkjenning av fravær fra eksamen er også tatt inn i opplistingen i 7.1

Revidert Studentreglement for fagskolene i Studieforbundet AOF Norge 22.01.14 ligger vedlagt tilsvaret.

##### Vurdering av system for kvalitetssikring.

NOKUT godkjenner kvalitetssikringssystemet, men har i sin rapport en del anbefalinger som Studieforbundet AOF Norge sier seg enig i. Som NOKUT påpeker i sitt tilsvaret har Studieforbundet AOF Norge et kvalitetssikringssystem som bygger på systemer som er i bruk ved andre fagskoler i AOF. Systemet er nå tilpasset Studieforbundet AOF Norge og våre studiesteder, men vi er også innforstått med at vi bør gjøre ytterligere tilpasninger av systemet. I Studieforbundet AOF Norge og våre studiesteder i Midt-Norge og Oslo ligger det

**AOF Norge**

Postadresse  
Youngs gate 11  
0181 Oslo

Besøksadresse  
Youngs gate 11  
0181 Oslo

Telefon  
+47 23 06 12 50  
Telefax  
+47 23 06 12 70

Bankgiro  
9001.07.00255  
E-postadresse  
aofnorge@aof.no

Organisasjonsnr.  
NO 971 526 912

i planen at kvalitetssikringssystemet skal ha en kritisk gjennomgang samtidig som vi drifter våre første fagskoler. Det vil således være mulig for oss å gå igjennom og faktisk vurdere om systembeskrivelser og alle rutiner er hensiktsmessige og fungerer optimalt i forhold til vår ønskede kvalitetsutvikling. Vi ber av den grunn om forståelse for at alle «bør-punktene» ikke er tatt til følge. Foreløpig har vi foretatt følgende endringer:

- Laget et tydeligere skille mellom kvantitative og kvalitative indikatorer
- Utarbeidet kvantitative kvalitetsmål for kvantitative indikatorer
- Definert avvik i kvalitetsmål på kvantitative indikatorer

Revidert utgave av Kvalitetssikringssystem Studieforbundet AOF Norge 22.01.14 med de nevnte endringer følger vedlagt tilsvaret.

## **2) Tilsvar direkte knyttet til sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet i fagskoleutdanning kontor-, salg- og serviceledelse (ref. 13/680-10)**

I henhold til tidligere tilbakemeldinger fra NOKUT og Studieforbundet AOF Norges tilsvar er samtlige kriterier, med unntak av læringsutbyttebeskrivelser, besvart tilfredsstillende. Studieforbundet AOF Norge har tatt alle merknader fra sakkyndig komité til følge og har gjort følgende endringer:

- Omformulert læringsutbyttebeskrivelsene for emne 3, 4, 5 og 6
- Formulert et mer fagspesifikt læringsutbytte for utdanningen

Videre har vi valgt å endre noen av beskrivelsene i studieplanen som følge av at planen nå har læringsutbyttebeskrivelser. Endringene er ikke av vesentlig art, men synliggjør tydeligere sammenhengen mellom læringsutbyttebeskrivelser, arbeidsmetoder og vurdering. Endringer er gjort i følgende kapitler:

- 1.0 Innledning
- 2.0 Overordnede læringsutbyttebeskrivelser endret i tråd med sakkyndig rapport
- 4.2 Arbeidsmetoder og undervisningsformer
- 5.0 Vurderings- og eksamensordningen (kort innledning)
- 6.0 Endringer i læringsutbyttebeskrivelser

Egen oversikt over læringsutbyttebeskrivelser (LUB) for utdanningstilbudet og revidert studieplan for Kontor-, salg og serviceledelse følger vedlagt tilsvaret.

## **3) Tilsvar direkte knyttet til sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet i fagskoleutdanning helse, miljø og sikkerhet (ref. 13/678-6)**

Studieforbundet AOF Norge har tatt de fleste merknader fra sakkyndig komité til følge og har gjort følgende endringer:

- Presisert forhold rundt realkompetansevurdering i studieplanens kapittel 3.0 Opptakskrav
- Spesifisert hva som anses som spesielt relevant arbeidserfaring i studieplanens kapittel 3.0 Opptakskrav
- Endret innhold i studieplanen slik at kapittel 6.3, punkt d) nå omhandler både sosial dumping og utfordringer knyttet til arbeidsinnvandring og utenlandsk arbeidskraft. I



tråd med dette er læringsutbyttebeskrivelsen på samme område endret. Som følge av denne endringen er det også lagt inn forslag til litteratur på temaet.

Når det gjelder antall stillinger og stillingsstørrelser på hvert studiested vil dette være som følger:

- Studiested AOF Oslo og Akershus: 100% undervisningsstilling (50% + 50%)
- Studiested AOF Midt-Norge: 100% undervisningsstilling (50%, 25% og 25%)

I tillegg har begge studiesteder tilgang på Studieforbundet AOF Norges fagsjef innen HMS som vil bistå med faglig rådgivning og oppfølging.

Når det gjelder tilgang på aktuell informasjon finner ikke Studieforbundet AOF helt å kunne imøtekomme sakkyndig komité. I sakkyndig rapport presiseres det at Studieforbundet AOF Norge må vise til avtaler med vitenskapelig bibliotek. Studiested AOF Midt-Norge har avtale med lokalt folkebibliotek. Studiested AOF Oslo og Akershus har vært i kontakt med flere biblioteker, men får tilbakemelding om at bibliotekene ikke helt forstår hensikten med en slik avtale, da alle nasjonale bibliotek kan skaffe all tilgjengelig litteratur og informasjon, også av faglig art. For å sikre studentene sikker tilgang på faglitteratur og annen informasjon vil Studieforbundet AOF Norge legge til rette for at våre studenter kan benytte bibliotek tjenester gjennom lanekortet.no. En stor del av landets bibliotek er tilsluttet denne ordningen, også mindre lokale biblioteker. Alle bibliotek som bruker ALEPH, Bibliofil, Bibsys, Mikromarc og Tidemann har mulighet til å akseptere Nasjonalt lånekort utstedt av andre og til selv å utstede nasjonalt lånekort. Studieforbundet AOF Norge har i tillegg eget «fagbibliotek» med betydelig litteratur på fagfeltet. Da HMS er et av våre hovedsatsningsområder, også utenom fagskolefeltet, vil Studieforbundet AOF Norge stille seg positive til å kjøpe inn aktuell litteratur til utlån for studentene ved behov. Studieforbundet AOF Norge er allerede abonnent av HMS-magasinet og Arbeidervern. I tillegg har vi tett samarbeid med f.eks. arbeidstilsynet og ulike bransjeorganisasjoner innen HMS-feltet.

I tillegg har vi av samme grunn som i studieplanen for fagskoleutdanning kontor-, salg- og serviceledelse valgt å endre beskrivelsene i studieplanen kapittel 4.2 Arbeidsformer. Endringene er ikke av vesentlig art, men synliggjør tydeligere sammenhengen mellom læringsutbyttebeskrivelser, arbeidsmetoder og vurdering. Begrepet «Modul» er også erstattet med «Emne» gjennomgående i hele studieplanen. Egen oversikt over læringsutbyttebeskrivelser (LUB) for utdanningstilbudet og revidert studieplan for helse, miljø og sikkerhet følger vedlagt tilsvaret.

Dersom NOKUT ønsker tydeligere eller utfyllende dokumentasjon for samtlige endringer enn det som lot seg gjøre innenfor rammen av dette tilsvaret, kan samtlige vedlegg med sporede endringer ettersendes.

Med hilsen  
Studieforbundet AOF Norge  
for Ellen Møhaugen  
  
Gro Svennebye

## **4.2 Sakkyndig tilleggsvurdering**

### **Læringsmål (Kriterium 2)**

#### Læringsmål for hele utdanningen

Søkeren har omformulert avsnittet om overordnet læringsutbytte i studiets læringsplan.

Sakkyndig komité vurderer denne presentasjonen av studiets overordnede læringsmål som en god beskrivelse av forventet oppnådde kvalifikasjoner.

#### Læringsmål for modul 3

Læringsmålene for modul 3 er omformulert slik at de også inkluderer emnene arkiv, elektronisk dokumentbehandling og etikk.

Sakkyndig komite vurderer formuleringen som tilfredsstillende.

#### Læringsmål for modul 4

Læringsmålene for modul 4 er omformulert slik at de også inkluderer emnene forståelse for bedriftsøkonomien muligheter og begrensninger.

Sakkyndig komite vurderer formuleringen som tilfredsstillende.

#### Læringsmål for modul 5

Læringsmålene for modul 5 er omformulert slik at de også inkluderer emnene holdninger til virksomhetens etiske standarder og verdigrunnlag.

Sakkyndig komite vurderer formuleringen som tilfredsstillende.

#### Læringsmål for modul 6

Læringsmålene for modul 6 er omformulert slik at de gir en tilfredsstillende beskrivelse av hvilke læringsmål studenten skal ha nådd etter gjennomføringen av modulen.

Sakkyndig komite vurderer formuleringen som tilfredsstillende.

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **4.2.1 Endelig konklusjon fra sakkyndig komité**

Ja, tilbudet anbefales godkjent.

## 5 Vedtak

NOKUT ved direktøren anser de faglige kravene for godkjenning av utdanningen *kontor, salg og serviceledelse*, 60 fagskolepoeng stedbaset, ved Studieforbundet AOF Norge som oppfylt. NOKUT har derfor vedtatt å godkjenne søknaden.

Vedtaket gjelder utdanningen som er beskrevet i søknadene av 15. februar og 15. september 2013 og i tilsynsrapporten. Vedtaket gjelder for lærestedet AOF Midt-Norge, Trondheim.

Vedtaket er fattet med hjemmel i:

- Lov om fagskoleutdanning 20.06.2003 nr. 56
- Kunnskapsdepartementets forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 01.02.2010 nr. 96
- Kunnskapsdepartementets forskrift om fagskoleutdanning av 01.08.2013 nr. 942
- NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning av 26.01.2009

## 6 Dokumentasjon

Rapporten er skrevet på bakgrunn av

- Søknad fra AOF Midt-Norge, datert 15. februar 2012, om godkjenning av fagskoleutdanningen *kontor, salg og serviceledelse*. NOKUTs saksnummer: 12/210-1.
- Ettersendt reglement, godkjent av tilbyders styre 1. september 2009, NOKUTs saksnummer 12/210-10
- Tilbakemelding på sakkyndig vurdering i utkast til tilsynsrapport datert 30. januar 2013, mottatt av NOKUT 31. januar 2013. NOKUTs saksnummer: 12/210-12.
- Ny søknad fra Studieforbundet AOF Norge, datert 15. september 2013.
- Revidert reglement. NOKUTs saksnummer: 13/680-8
- Tilsvar på sakkyndig vurdering av læringsutbyttebeskrivelsene i utkast til tilsynsrapport datert 26. januar 2014. NOKUTs saksnummer: 13/680-10.

## Vedlegg 1: Opprinnelig sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet

Teksten nedenfor er hentet fra tilsynsrapporten sendt AOF Midt-Norge 15. februar 2013, NOKUTs sak 12/210-13.

### V-1 Sakkyndig vurdering

#### V-1.1 Oppsummering

*De sakkyndiges oppsummering etter innledende vurdering av tilbudet:*

Vi har vurdert utdanningstilbudet *kontor, salg og serviceledelse* fra AOF Midt-Norge ved gjennomgang av søknad, studieplan og vedlegg. Dette er en utdannelse på et klart tertiært nivå. Det er en god studieplan og en god fagsammensetning. Vi vil imidlertid gjerne se en vurdering av hvorfor de fagene studiet inneholder er valgt, samt en diskusjon om hvilke andre fag som eventuelt er vurdert inntatt i studiet.

Det er gode læringsmål med et godt innhold, gode undervisningsformer og et godt pedagogisk opplegg. Utdanningen har også god relevans i forhold til næringslivets behov, og vi setter stor pris på at utdanningstilbudet legger stor vekt på studentens etikk og holdninger i utøvelsen av faget.

Når vi kommer til lærerpersonalet mangler vi noe. Det er uklart hvor stort personalet er og hvilken stabilitet det har.

#### V-1.2 Læringsmål og kvalifikasjoner

##### V-1.2.1 Utdanningstilbudets navn (kriterium 1)

«Utdanningstilbudets navn skal være dekkende for innholdet og den yrkeskompetansen utdanningstilbudet gir.»

#### Presentasjon

Tilbyder skriver i sin søknad og i studieplanen:

«Fagskoleutdanningen i Kontor, salg og serviceledelse bygger på fullført og bestått videregående opplæring innen studieretning service og samferdsel eller tilsvarende. Utdanningen imøtekommer behov fra offentlig og privat sektor om ansatte med kontorfaglig kompetanse ut over videregående skoles nivå. Sektorene møter stadig nye utfordringer og krav, og har kontinuerlig behov for styrket kompetanse innenfor fagområdene som fagskoleutdanningen dekker. Studentene vil etter endt fagskoleutdanning ha relevant og etterspurt kompetanse og vil være godt rustet til både nåværende og fremtidige oppgaver innen offentlig og privat sektor».

Fagskoletilbudet dekker aktuelle fagområder innenfor kontor, salg og serviceledelse.

## **Vurdering**

Utdanningstilbudet gir en god innføring i de ulike fagområder og problemstillingene en kontormedarbeider normalt befatter seg med i en privat eller offentlig virksomhet.

Navnet på utdanningstilbudet dekker den yrkeskompetanse en kontormedarbeider skal inneha.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **V-1.2.2 Læringsmål (kriterium 2)**

«Læringsmål skal gjelde for hele utdanningstilbudet og beskrive forventet oppnådde kvalifikasjoner, spesifisert som kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse. Kvalifikasjonene må være på tertiært nivå, det vil si på nivået over det som oppnås i videregående opplæring.»

## **Presentasjon**

Læringsmålene er spesifisert som kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse.

Tilbyder skriver videre i sin søknad om læringsmål og kvalifikasjoner:

«Etter endt fagskoleutdanning vil studentene ha fått fordypet seg og utvidet sine kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse innenfor dette fagområdet. Praksiserfaring og praksisrelatert opplæring vil bidra til denne videreutviklingen og være et område som særlig skiller seg fra de kvalifikasjonene videregående opplæring gir. De vil gjennom fagskoleutdanningen få spesifikk og fordypet kunnskap om eget fagområdet i et samfunnsperspektiv (modul 1), forskjeller/likheter i offentlig og privat sektor (modul 2), tilegne seg tverrfaglig kompetanse innen kontor og IKT (modul 3), få innsikt i økonomistyring og verktøyer relatert til dette(modul 4), ha innsikt i markedsføring og salg (modul 5) samt være rustet til å administrere, veilede og samarbeide i team i ulike bedrifter og virksomheter (modul 6). I tillegg til dette vil de gjennom fordypningsoppgaven tilegne seg ferdigheter i og kunnskap om å planlegge og gjennomføre et prosjektarbeid basert på tverrfaglig relevant praksis og teori (modul 7). Litteraturen som brukes i utdanning er skrevet for et tertiært nivå og bidrar til fordypingen utover videregående skoles nivå. Kvalifikasjonene etter endt fagskoleutdanning vil være på et høyere nivå, samt mer spesifikke enn de som oppnås i videregående opplæring».

## **Vurdering**

Læringsmålene er grundig og godt beskrevet.

Læringsmålene beskriver forventet oppnådd kompetanse og ligger på et tertiært nivå. I alle kurs gis en utdanning som bygger på videregående skole, men som går flere skritt videre i kompetansebygging.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **V-1.2.3 Utdanningstilbudets relevans (kriterium 3)**

«Tilbyder skal synliggjøre at utdanningstilbudet har relevans i forhold til nærings- og samfunnsliv.»

#### **Presentasjon**

Tilbyder skriver i sin søknad om utdanningstilbudets relevans:

*«Utdanningen imøtekommer behov fra offentlig og privat sektor om ansatte med kontorfaglig kompetanse ut over videregående skoles nivå. Sektorene møter stadig nye utfordringer og krav, og har kontinuerlig behov for styrket kompetanse innenfor fagområdene som fagskoleutdanningen dekker. Studentene vil etter endt fagskoleutdanning ha relevant og etterspurt kompetanse og vil være godt rustet til både nåværende og fremtidige oppgaver innen offentlig og privat sektoren.»*

I studieplanen skriver søkeren om utdanningstilbudet:

*«Fagskoleutdanningen skal sikre den enkeltes, samfunnets og arbeidslivets behov for ny kompetanse i tråd med nye oppgaver og utfordringer i samfunnet. Utdanningen er tverrfaglig, yrkesrettet og praksisrelatert.»*

#### **Vurdering**

Utdanningstilbudet legger stor vekt på studentens etikk og holdninger i utøvelsen av faget. Dette er i dagens økonomiske virkelighet viktige elementer til en sunn utvikling i fagutøvelsen. Tilbudet gir også en god innføring til et fagfelt. En fagskole på et tertiært nivå fyller et hull i den kompetanse som skapes mellom videregående skole og høyskoleutdanning. Det er behov for den kompetanse fagskolestudentene i denne utdanningen, idet utdanningen gir kontorfagligkompetanse på et nivå som høyskolene ikke fyller.

#### **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **V-1.2.4 Opptakskrav (kriterium 4)**

«Opptakskravet skal samsvare med det faglige innholdet og de læringsmål som utdanningstilbudet bygger på.

- Utdanninger i fag/fagområde som på videregående opplæringsnivå ender med fag- eller svennebrev eller yrkeskompetanse, skal på fagskolenivå bygge på fag- eller svennebrevet, yrkeskompetansen eller tilsvarende realkompetanse.
- Realkompetansevurdering av søkere skal skje etter gitte retningslinjer som inneholder informasjon om hvilke fag og kvalifikasjoner i det formelle opptaksgrunnlaget som vurderes og hvordan nivået på kvalifikasjonene i realkompetansesammenheng fastsettes.»

#### **Presentasjon**

Det formelle opptakskravet er beskrevet som fullført og bestått videregående opplæring fra studieretningen service og samferdsel eller tilsvarende.

Kandidater som søker opptak på bakgrunn av realkompetanse må dokumentere kompetanse tilsvarende videregående opplæring fra studieretningen service og samferdsel eller tilsvarende. Søknad om opptak på bakgrunn av realkompetanse vurderes ut fra innlevert skriftlig dokumentasjon og utfyllende opplysninger fra søkeren. All dokumentasjon av realkompetanse skal være skriftlig og vurderingen av dokumentasjonen gjøres i forhold til:

- Yrkespraksis i form av arbeidsattest eller arbeidsattest som angir start- og sluttidspunkt for arbeidsforholdet, stillingsprosent og/eller arbeidstimer i sum pr. uke/måned
- Utdanning og kurs i form av vitnemål, kursbevis eller kompetansebevis

## **Vurdering**

Vi vurderer opptakskravene som relevante i forhold til utdanningstilbudet.

Studieretningen service og samferdsel i videregående skole gir en yrkesfaglig utdanning innen kontor, salg og service. Denne fagskoleutdanningen gir en yrkesfaglig utdanning på et tertiært nivå innen kontor, salg og serviceledelse, og er som sådan en direkte videreføring av studieretningen på videregående skole.

Når det gjelder vurdering av søkere med realkompetanse er den helt tilsvarende det formelle opptakskravet.

Det formelle opptakskravet må tydeliggjøres med hva som ligger i uttrykket «tilsvarende».

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må tydeliggjøre hva som ligger i uttrykket «tilsvarende».

## **V-1.3 Faglig innhold**

### **V-1.3.1 Planen for utdanningstilbudet (kriterium 6)**

«Planen for utdanningstilbudet skal beskrive utdanningstilbudet som en helhet og må:

- inneholde navn, mål, omfang, faglig innhold - herunder praksis, lærestoff, undervisningsformer og arbeidsmetoder, lærerstøttet undervisning og selvstudier/egenarbeid, forventet arbeidsmengde for studentene og vurderingsordninger.
- beskrive sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår eller kan inngå i utdanningstilbudet.
- være utformet slik at studentene kan kontrollere at de får det utdanningstilbudet de er lovet.»

## **Presentasjon**

Studietilbudets navn gis i fagplanens innledning.

Søkeren skriver i utdanningsplanen om tilbudets omfang og faglige innhold:

*«Utdanningen har en samlet normert studietid på ett år, men kan tilrettelegges som et deltidsstudium over to år.»*

*Oversikt over fordelingen av timer pr. modul i forhold til selvstudium og obligatoriske skoleaktiviteter. Modulene tas normalt i rekkefølge.»*

MODUL	Navn	Timer	Poeng	Timefordeling
1	Kontor, administrasjon, salg og servicefagene i et samfunnsperspektiv	300	12	100 t forelesning
				140 t selvstudie
				60 t gruppearbeid
2	Privat og offentlig sektor	125	5	150 t selvstudie
3	Kontor og IKT	125	5	150 t selvstudie
4	Økonomi	250	10	50 t forelesning
				150 t selvstudie
				50 t gruppearbeid
5	Markedsføring og salg	125	5	150 t selvstudie
6	Ledelse og personal	275	11	100 t forelesning
				100 t selvstudie
				75 t gruppearbeid
7	Fordypningsoppgave	300	12	280 t selvstudie
				20 t veiledning
	Totalt	1500	60	

1 fagskolepoeng = 25 timer

Studietilbudet inneholder ikke praksis. I opptakskravene anbefales det at studentene har relevant praksis før de starter på studiet.

Ifølge tilbyder består lærestoffet av anerkjent litteratur innenfor de ulike fagområder, lovverk, rapporter og ulike kompendier utgitt av AOF. Lærestoffet er delt i en liste over obligatorisk litteratur og en liste for anbefalt tillegglitteratur.

Undervisningsformer og arbeidsmetoder er beskrevet i studieplanen.

## Vurdering

Studieplanen gir en god beskrivelse av innholdet i utdanningen. Dette er gjort i en god og informativ innledning og det er beskrevet mer detaljert i gjennomgangen av de enkelte modulene.

Arbeidsmengden for studentene angis til 1500 timer, og dette tilsvarer et helårsstudium på fulltid. Vi forstår imidlertid ikke timefordelingen i kursene 2, 3 og 5. Her er totalt antall studietimer satt til 125 timer, mens det i timefordelingen er angitt 150 timer selvstudium. Dette må forklares nærmere.

Vi finner at studiet er godt og detaljert beskrevet i studieplanen, og det er enkelt for studentene å kontrollere at de får det studiet studieplanen lover.

Vi kan ikke se at sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår eller kan inngå i utdanningstilbudet er beskrevet.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.



Tilbyder må

- beskrive sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår i utdanningstilbudet.
- forklare forholdet mellom total studietid og timefordeling i kursene 2, 3 og 5.

### **V-1.3.2 Utdanningstilbudets innhold (kriterium 7)**

«Utdanningstilbudets innhold skal være dekkende og relevant for å nå læringsmålene og aktuell i forhold til utviklingen innen yrkesfeltet.»

### **Presentasjon**

Læringsmål er beskrevet under kriterium 2 (Læringsmål) og studietilbudets innhold er beskrevet under kriterium 6 (Planen for utdanningstilbudet).

### **Vurdering**

Gjennom valg av fag/moduler og avsluttende fordypningsoppgave, gir tilbyder av studiet studenten svært gode muligheter til å være godt forberedt til å fylle oppgaven som kontormedarbeider/kontorleder.

Sammensetningen av fagene gir studenten god kompetanse innenfor sentrale områder av kontordrift og ledelse. Modul 3 Privat og offentlig sektor, gir også god oversikt over ulikhetene i drift av kontor i privat og offentlig administrasjon.

Modul 7 Fordypningsoppgave, vil også gi studenten oversikt over egen kompetanse og evne til å bruke sin kunnskap. Den gir også god trening i selvstendig tenkning og arbeide.

Utdanningstilbudets innhold gir studenten alle muligheter til å nå læringsmålene og til å være a jour med utviklingen innen yrkesfeltet.

### **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## ***V-1.4. Undervisning, tilrettelegging og arbeidsformer***

### **V-1.4.1 Undervisningsformer og arbeidsmetoder (kriterium 8)**

«Undervisningsformer og arbeidsmetoder skal være tilpasset opptakskrav og mål.

- Lærernes undervisningsformer og studentenes arbeidsmetoder skal være varierte og bygge på den modenheten studentene har oppnådd som elev eller lærling i videregående opplæring. Alle former og metoder skal beskrives, herunder tilrettelegging for og gjennomføring av e-læring og fjernundervisning.»

## Presentasjon

Tilbyder skriver i sin søknad:

*«Fagskolestudiet er et praksisnært studie som tar utgangspunkt i studentenes erfaringer fra egen praksis og fagområde. Disse erfaringene danner basis for erfaringsbaserte læringsformer kombinert med problemstillinger og teori. Fagskoleutdanningen bygger på grunnutdanning fra videregående opplæring og vi anbefaler minst ett års relevant yrkeserfaring i tillegg. I studiet legges det vekt på vekselvirkning mellom teori og praksis for å synliggjøre det gjensidige avhengighetsforholdet mellom disse.*

*Variasjon i valg av læringsmetoder er nødvendig for å oppnå en helhetlig kompetanse som omfatter både kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse.*

*Et viktig pedagogisk prinsipp i studiet er at studentene har ansvar for egen læring, et pedagogisk prinsipp som krever aktiv samhandling med medstudenter for å nyttiggjøre seg læringspotensialet i gruppa. Ansvar for egen læring stiller krav til at studentene er bevisst i forhold til læreprosesser og egne læringsbehov. Dette innebærer at studentene må vise initiativ og ta ansvar for et felles læringsmiljø. Fagansvarligs rolle blir å tilrettelegge for godt læringsutbytte og veilede/støtte studentene i deres læringsprosess.*

*Når det gjelder undervisningsmetoder, vil ulike pedagogiske tilnærminger tas i bruk. Eksempler på dette kan være diskusjoner, caseløsning, rollespill, forelesning, gruppeoppgaver, presentasjoner, film/videoklipp eller lignende som passer ut fra faglig tema og utgangspunkt.*

*I modul 7, fordypningsoppgaven, vil studentene jobbe selvstendig og individuelt. De vil i tillegg få veiledning fra fagansvarlig og det vil vektlegges at arbeidet med fordypningsoppgaven er prosessorientert.*

*Som et supplement til samlingsbasert undervisning, vil studentene benytte læringsplattformen It's Learning. Plattformen er et enkelt og brukervennlig kommunikasjons- og oppfølgingsverktøy. På It's Learning vil fagansvarlig legge ut samlingsoversikt, studieplan, arbeidsoppgaver, fagstoff og henvisning til aktuelle lenker. I tillegg skal studentene levere oppgaver og få veiledning på disse i It's Learning».*

## Vurdering

Undervisningsformer og arbeidsmetoder er meget godt beskrevet og er meget godt tilpasset opptakskrav og mål. Læringsplattformen It's Learning er et meget godt supplement og gir mange muligheter for studenter og lærere til å kommunisere sammen på nett.

## Konklusjon

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### V-1.4.2 Det pedagogiske opplegget (kriterium 9)

«Det pedagogiske opplegget skal sørge for oppfølging av studentene både som gruppe og som individ og skal så langt det er mulig og rimelig, tilrettelegges etter enkeltstudenters særskilte behov.»

## Presentasjon

Tilbyder skriver i søknaden:

*«Studentene vil følges opp både enkeltvis og i gruppe av veileder. Samtlige moduler vil inneha elementer av både individuell og fellesveiledning. Denne veiledningen vil forgå både direkte under samlingene og elles via læringsplattformen It's Learning. I tillegg til dette vil det etter nærmere avtale arrangeres oppgaveseminar (se nærmere beskrivelse i avsnittet over). Studentene skal også jobbe sammen i grupper, og de vil da få trening i å både gi og få veiledning fra medstudenter. De vil bli gitt opplæring i dette av veileder før denne arbeidsmetodikken tas i bruk. Studentene vil dermed følges opp personlig og få tilbakemeldinger av veileder og medstudenter både faglig og metodisk/didaktisk gjennom hele studiet.*

*Studentene vil ha samme veileder både på samlingene og på den nettbaserte delen av studiet. Dette vil i tillegg til å være en kvalitetssikring, gi studentene en helhetlig og tett oppfølging av samme veileder. På den måten kan de følges opp gjennom hele studiet av samme person uavhengig av moduler og tema. I tillegg vil fagansvarlig hos AOF følge opp studentene og sørge for at oppmeldinger, frister osv. blir fulgt. Tett oppfølging anses som en viktig del av studentens læringsprosess, og som et element som vil bidra til å styrke studentenes mestringfølelse, motivasjon og læringsutbytte. Det kan også være en viktig faktor for å forhindre frafall av studenter underveis.*

*Det pedagogiske opplegget gir muligheter for tilrettelegging til studenters særskilte behov. Våre veiledere er fleksible, løsningsorienterte og opptatt av å legge til rette for best mulig til rette for læring. Dette innebærer blant annet at veilederne kan differensiere undervisningen og fagstoffet innenfor de ulike modulene. Veilederne vil kunne gjøre pedagogiske tilrettelegginger tilpasset studentens forutsetninger og behov slik at den enkelte sikres et best mulig læringsutbytte».*

## Vurdering

Det pedagogiske opplegget slik det er beskrevet, sikrer en god oppfølging av studentene både enkeltvis og i gruppe, samt muligheter for tilrettelegging etter enkeltstudenters særskilte behov.

## Konklusjon

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### V-1.4.3 Praksis (kriterium 10)

«Praksis skal være beskrevet i planen som ethvert annet faglig element, og være relatert til de kvalifikasjoner studenten skal få gjennom sin utdanning.»

## Presentasjon

Tilbudet inneholder ikke praksis.

#### **V-1.4.4 Undervisningspersonalets størrelse (kriterium 11)**

«Undervisningspersonalet må være stort nok og stabilt nok til å gjennomføre fastsatt undervisning.»

##### **Presentasjon**

Tilbyder skriver i søknaden: «Årlig årsverksinnsats for undervisningspersonalet tilknyttet utdanningstilbudet er 125 %, og forholdstall mellom faglig ansatte og studenter er 1:20».

I søknaden skriver tilbyder videre:

*«Dersom det skulle bli tatt opp flere enn 20 elever på fagskoleutdanningen vil det bli supplert med lærerressurser tilsvarende 1/20 læretime pr. ekstra deltakertime. I tillegg avsettes det ressurser tilsvarende 10 % stilling fra ansvarlig studiekonsulent/fagansvarlig til veiledning og oppfølging av lærere og studenter. Vi benytter oss av meget godt og stabilt undervisningspersonell med lang erfaring innenfor området. Alt undervisningspersonale blir regelmessig etter fastsatt plan, fulgt opp av en koordinator ved AOF Midt-Norge».*

##### **Vurdering**

Basert på vedlagte skjema for undervisningspersonalet, er det kun to navngitte lærere.

Vedlagte skjema for undervisningspersonale definerer seks lærere, hvorav fire ikke er navngitt og skjemaet mangelfullt utfyllt. Vi antar at tilbyder har lagt ved feil skjema.

##### **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må fremlegge korrekt oversikt over lærere.

#### **V-1.4.5 Undervisningspersonalets kompetanse (kriterium 12)**

«Undervisningspersonalet som skal være knyttet til utdanningstilbudet må samlet ha kvalifikasjoner til å gi den undervisning som følger av planen.

Undervisningspersonalet må dokumentere:

- formell eventuell realkompetansevurdert utdanning som er høyere enn det det undervises i, dog aldri lavere enn tilsvarende toårig fagskoleutdanning
- pedagogiske kvalifikasjoner utdanning og erfaring på det nivå som undervisningen krever
- digital kompetanse i det omfang som undervisningen krever
- yrkeserfaring som gjør at undervisningen knyttes opp mot, og relateres til, dagens yrkesfelt.»

##### **Presentasjon**

Undervisningspersonalet presenteres i en tabell med to lærere. Det er videre angitt fire lærere med beskrivelse av formell kompetanse, men alle andre opplysninger om disse fire mangler.

## Vurdering

Undervisningspersonalet er svært mangelfullt beskrevet. Det er ikke lagt ved kravspesifikasjon for lærere. Kravspesifikasjonen skal angi hvilken kompetanse undervisningspersonalet skal ha, og ved ansettelse av undervisningspersonell skal kravene som er angitt i kravspesifikasjonen følges.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må utarbeide kravspesifikasjon for undervisningspersonalet.

## V-1.5 Eksamen og vitnemål

### V-1.5.1 Eksamens- og vurderingsordningene (kriterium 13)

«Eksamens- og vurderingsordningene skal være tilpasset utdanningstilbudet og dets mål.»

## Presentasjon

Tilbyder skriver i sin søknad:

*«Modulvurdering (generell vurdering):*

*Vurderingsformene i fagskoleutdanningen har sammenheng med utdanningen mål, innhold, undervisningsform og arbeidsform slik beskrevet i studieplanen. Det skal settes en karakter for hver modul som avsluttes (for modulene 2,3 og 5 skal studentene levere kun ett arbeidskrav). På slutten av modulene leverer studentene et individuelt skriftlig arbeid som danner grunnlag for vurderingen. Studentene skal få utlevert tema for oppgaven tidlig i modulen slik at de har god tid til å arbeide med oppgaven og får veiledning underveis.*

*I tillegg til individuell vurdering i modulene, skal studentgruppene jobbe med oppgaver som skal vurderes. Oppgavene vil være situasjonsbeskrivelser eller lignende som skal drøftes og begrunnes. I besvarelsen skal studentene legge kunnskap fra gjeldende modul til grunn og resultatet skal legges frem i plenum for de andre studentene.*

*Avsluttende vurdering: Fordypningsoppgave og muntlig eksamen*

*For å kunne gå opp til eksamen i fordypningsmodulen må studenten ha bestått kravene i teorimodulene. Eksamen i fordypningsdelen består av et skriftlig arbeid (fordypningsoppgaven) etterfulgt av en muntlig eksamen med utgangspunkt i fordypningsoppgaven.*

*Fordypningsoppgaven er individuell. I vurderingen skal det legges vekt på mål og hovedmomenter fra teorimodulene, og oppgaven vil bli vurdert etter skalaen A-F (med A som beste resultat og F som ikke bestått).*

*Samlet sett er vurderingsformene tilpasset fagskoleutdanningens mål og læreprosess. Studentene leverer skriftlige arbeidskrav i modulene med utgangspunkt i de ulike*

*modulenes mål. I vurderingen av fordypningsoppgaven og muntlig eksamen legges det vekt på hvordan studentene viser en helhetsforståelse iht. målene fra de ulike modulene og hvordan kunnskap fra studentens basisfag kommer helhetlig til uttrykk».*

## **Vurdering**

Studentene må avslutte alle moduler med et arbeidskrav, og det settes en karakter for hver modul som avsluttes. Alle modulvurderinger må bestås før studentene kan gå opp til eksamen.

Eksamen består av en fordypningsoppgave (skriftlig) etterfulgt av en muntlig eksamen med utgangspunkt i fordypningsoppgaven. I vurderingen av fordypningsoppgaven skal det legges vekt på mål og hovedmomenter fra teorimodulene. Besvarelsen vurderes i forhold til faglighet, selvstendighet, oppgavelikhet og omfang.

Vurderingsordningen er en standard karakterskala med karakterer fra A-F, noe som gir en tilfredsstillende gradering for å vurdere studentens kompetanse. Karakteren på skriftlig del av fordypningsoppgaven kan justeres en karakter opp eller ned, avhengig av i hvilken grad studenten mestrer å forsvare oppgavens faglige innhold og nivå i forbindelse med muntlig eksaminering.

På denne bakgrunn vurderer vi eksamens- og vurderingsordningene som tilfredsstillende og tilpasset utdanningen.

Vi vurderer eksamens- og vurderingsordningene slik de er beskrevet som tilfredsstillende.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **V-1.5.2 Sensorenes kvalifikasjoner (kriterium 14)**

«Sensorer skal ha kvalifikasjoner som sikrer at vurderingen av studentene skjer på en upartisk og faglig betryggende måte.»

## **Presentasjon**

Tilbyder har lagt ved følgende kravspesifikasjon for sensorer:

*«Kravspesifikasjon sensorer*

*- Kontor, salg og serviceledelse -*

*1. Ved bedømmelse av kandidatens selvstendige arbeid skal det være minst to sensorer, hvorav en ekstern».*

Videre i den vedlagte kravspesifikasjon skriver tilbyder mye om sensorenes arbeidsform for å gjennomføre en sensur på en upartisk måte. Dette er vel beskrevet.

Vi finner imidlertid ingen kravspesifikasjon for sensorenes faglige kvalifikasjoner.

## Vurdering

De krav til sensorenes kvalifikasjoner som er beskrevet, sikrer at vurderingen av studentene skjer på en upartisk og faglig betryggende måte.

Det mangler imidlertid en kravspesifikasjon for sensorenes faglige kvalifikasjoner.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må utarbeide en kravspesifikasjon for sensorenes faglige kvalifikasjoner.

## V-1.6 Infrastruktur

### V-1.6.1 Undervisningslokalene (kriterium 15)

«Lokalene inklusive spesialrom, utstyr og infrastruktur skal være tilstrekkelige i antall og størrelse til at undervisningen kan gjennomføres som forutsatt.

- Det gjelder både egne og leide lokaler. Utrustningen må være slik at den bidrar til å yrkesrette utdanningstilbudet.»

## Presentasjon

Krav til studiestedet er presentert på følgende måte i søknaden:

*«Lokaler/utstyr*

*AOF Midt-Norge har kontor og undervisningslokaler i Trekanten på Vestre Rosten 81 i Trondheim. Lokalene ligger på grunnplan med inngang fra stor parkeringsplass. Undervisningsrom er knyttet til egne lokaler med heis. Lokalene er lyse og trivelige og studentene vil ha tilgang til nødvendig utstyr som kopimaskin, skriver og lignende i tilknytning til undervisningsrommene. Lokalene tilfredsstillt krav i henhold til forskrift om arbeidsplasser og arbeidslokaler og det er egen kantine med åpningstider på dagtid. Alle lokaler er tilpasset rullestolbrukere».*

Tilbyder har undervisningsrom, grupperom og fellesarealer til større samlinger.

Undervisningsrommene er utstyrt med bærbare PCer, trådløs internettilforbindelse, whiteboardtavle, flipover og audiovisuelt utstyr.

AOF Midt-Norge har, i tillegg til egne og leide lokaler på Vestre Rosten, et nært samarbeid og avtaler med NOVA Hotell, Kurs og konferansesenter. NOVA HKK har stor fleksibilitet og lokaler som egner seg meget godt til gjennomføring av møter, kurs, konferanser, samt at de har gode undervisningslokaler og konferansefasiliteter.

## Vurdering

Undervisningslokaler og utrustning tilfredsstillt kravene til utdanningstilbudet. De har veltilpassede lokaler med utstyr tilpasset en moderne kontorarbeidsplass.

## Konklusjon

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### V-1.6.2 IKT-tjenester (kriterium 16)

«Tilbyders IKT-tjenester må ha tilstrekkelig kvalitet og omfang til at opplæringen kan gjennomføres som forutsatt.»

## Presentasjon

Studentenes tilgang til IKT-tjenester er beskrevet slik i søknaden:

*«AOF Midt-Norge har klassesett med bærbare PCer, og alle undervisningslokaler som skal benyttes til fagskoleutdanningen vil være utstyrt med:*

- *Trådløs internettforbindelse*
- *Whiteboardtavle*
- *Flip over*
- *AV utstyr (TV, video, DVD, CD spiller, overhead)*
- *Takmontert og/eller transportabel prosjektor*

*Alle studenter og lærere har tilgang til trådløst nettverk i alle undervisningsrom og grupperom. Skolen har egne bærbare PCer til utlån til studentene om dette er nødvendig. Programvaren tilfredsstiller de krav som setts i forbindelse med fagskoleopplæring.*

*Som et supplement til tradisjonell klasseromsundervisning vil studentene gis tilgang til å kunne benytte It's Learning som en elektronisk læringsplattform».*

## Vurdering

Den tilgang til IKT-tjenester som studentene får, ansees som meget tilfredsstillende i forhold til at opplæringen kan gjennomføres som forutsatt. Bruk av It's Learning gir også en meget god tilleggsdimensjon.

## Konklusjon

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### V-1.6.3 Tilgang på aktuell informasjon (kriterium 17)

«Studentene og lærerne må ha god nok tilgang på tjenester som sikrer aktuell informasjon.»

## Presentasjon

Tilbyder skriver i sin søknad om dette punktet:



*«AOF Midt-Norge har ikke eget bibliotek, men faglærere disponerer en del faglitteratur som studentene kan låne, og det er fullt mulig å bruke bibliotekressursene ved Trondheim.*

*Ved å kunne benytte seg av de faglige ressursene som finnes på Internett og gjennom byens offentlige og vitenskapelige bibliotek, får studentene tilgang på tilstrekkelig informasjon til å kunne ivareta den faglige utviklingen og oppnå målsettingen i studieplanen».*

## **Vurdering**

Studenter og lærere har god tilgang til tjenester som sikrer aktuell informasjon.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **V-1.6.4 Faglig samarbeid (kriterium 18)**

«Tilbyder skal ha lokalt eller regionalt samarbeid med yrkesfeltet, eller være med i faglige nettverk som knytter utdanningstilbudet opp mot samfunns- og næringsliv.»

## **Presentasjon**

AOF Midt-Norge har et nært samarbeid med flere avdelinger med etablerte fagskoleutdanninger. Organisasjonen har også et eget opplæringskontor innenfor salgsfaget, IKT-servicefag og kontor- og administrasjonsfaget

Tilbyder har også direkte samarbeid med fagmiljø både innen utdanningssektoren og arbeidslivet i relevante sektorer. AOF OK er også tilknyttet Fellesorganisasjonen for salg og service (FOSS).

Tilbyder har også gjennom fagforbundet Handel og kontor, AOF OK og FOSS samarbeid innenfor fagskolefeltet.

## **Vurdering**

Tilbyder har et bredt samarbeid innenfor fagskolemiljøene. Dette er et internt samarbeid innenfor læringsmiljøene. Studiet retter seg mot det offentlige samt mot små og mellomstore virksomheter. Mot denne delen av det private næringslivet, som er 95 % av næringslivet i Norge, er det imidlertid intet samarbeid.

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må opprette et samarbeide med næringslivets små og mellomstore virksomheter. Dette kan de få ved et samarbeide med for eksempel NARF eller Bedriftsforbundet.

## **V-1.7 Oppsummerende vurdering og konklusjon fra de sakkyndige**

Tilbyder må

- tydeliggjøre hva som ligger i uttrykket «tilsvarende» (kriterium 4).
- beskrive sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår i utdanningstilbudet (kriterium 6).
- forklare forholdet mellom studietid og timefordeling i kursene 2, 3 og 5 (kriterium 6).
- framlegge korrekt oversikt over lærere (kriterium 11).
- utarbeide kravspesifikasjon for undervisningspersonalet (kriterium 12).
- utarbeide en kravspesifikasjon for sensorenes faglige kvalifikasjoner (kriterium 14).
- opprette et samarbeid med næringslivets små og mellomstore virksomheter. Dette kan de få ved et samarbeid med for eksempel NARF eller Bedriftsforbundet (kriterium 18).

## **V-2 Tilsvar**

NOKUT mottok 31. januar 2013 tilbakemelding fra søkeren, på de sakkyndiges vurdering i utkast til tilsynsrapport. Den sakkyndige komiteen vurderte tilbakemeldingen 12. februar 2013.

Søkerens tilbakemelding på den sakkyndige vurderingen og den sakkyndige tilleggsvurderingen i forbindelse med de opprinnelig underkjente kriteriene presenteres under.

### **V-2.1 Vurdering av tilleggsinformasjon**

#### **Kriterium 4:**

Tilbyder må tydeliggjøre hva som ligger i uttrykket «tilsvarende».

#### Presentasjon

Tilbyder skriver i sitt tilsvar:

*«Det formelle opptakskravet er fullført og bestått videregående opplæring fra studieretning service og samferdsel eller tilsvarende eller tilsvarende læreplaner fra VK1/VK2 «Studieretning for salg- og service» (R-94)*

*På bakgrunn av utvidelse av prøveordning for opptak til fagskoleutdanning, til også å omfatte IKT og merkantile fag, vil søkere med generell studiekompetanse også kvalifisere til opptak. Det er presisert hva som ligger i «eller tilsvarende» i studieplanen.*

*Det er foretatt endringer slik at AOF Midt-Norges reglement og teksten i studieplanen er sammenfallende».*

#### Vurdering

Dette er en god klargjøring i hva som ligger i uttrykket «tilsvarende» og det er fulgt opp med klargjørende tekst i reglement og studieplan.

#### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

## Kriterium 6:

Tilbyder må

- beskrive sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår i utdanningstilbudet.
- forholdet mellom studietid og timefordeling i kursene 2, 3 og 5 må forklares nærmere.

### Presentasjon

Tilbyder skriver i sitt tilsvare:

*«Fagsammensetningen i studiet er gjort i tett samarbeid med representanter for AOFs opplæringskontor1, Handel og kontor i Norge og Fagforbundet2. Fagskoletilbudet ble opprettet som en direkte konsekvens av tydelige behov i arbeidslivet, og arbeidsgruppen hadde flere diskusjoner rundt fagsammensetning. Flere viktig fagområder ble diskutert, men videre valgt bort fordi vi ikke anså dem relevante nok i forhold til utdanningens nivå, målgruppe og fagskolens målsetting. Eksempel på dette er organisasjonspsykologi, kartlegging og strategiarbeid osv.)*

*Utvelgelse av fag/fastsetting av kompetansenivå ble gjort på bakgrunn av diskusjoner rundt følgende;*

- *utdanningen skal primært bygge på fagbrev innen kontor- og administrasjonsfaget, salgsvfaget, resepsjonsfaget, reiselivsvfaget, logistikkfaget*
- *opplæringen skal være på et tydelig tertiært nivå og bidra til helhetlig forståelse*
- *opplæringen skal gi både bredde og dybdekompetanse og kvalifisere for arbeid innen både offentlig og privat sektor*
- *utdanningen skal være mest mulig praktisk rettet*
- *utdanningen skal bidra til praktisk mellomlederkompetanse i tråd med arbeidslivets behov (vi hadde fokus på kontor, salg, service, men logistikkfaget kan også være relevant)*
- *utdanningen skal bidra til faglige dyktige, reflekterte og endringsdyktige medarbeidere*
- *utdanningen skal legge vekt på etikk i arbeidslivet*

*I tabell over arbeidsmengde for studentene er timetallet på modul 2, 3 og 5 korrigert fra 150 til 125 pr modul. Dette var en skrivefeil. Tabellen i studieplanen er endret slik at faginnhold i den enkelte modul også kommer fram i oversikten».*

### Vurdering

Tilbyder gir en god og fyllestgjørende redegjørelse for hvordan de har vurdert sammensetningen av og sammenhengen mellom fagene i utdanningstilbudet.

Tilbyder har forklart og korrigert skrivefeilen i tabellen over timetallet i modulene 2, 3 og 5.

### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

## **Kriterium 11:**

Tilbyder må framlegge korrekt oversikt over lærere.

### Presentasjon

Tilbyder skriver i sitt tilsvarende: «AOF Midt-Norge beklager at en ufullstendig oversikt over undervisningspersonalet ble lagt med forrige søknad. Dette er nå rettet opp».

I søknaden skriver tilbyder: «Årlig årsverksinnsats for undervisningspersonalet tilknyttet utdanningstilbudet er 125 %, og forholdstall mellom faglig ansatte og studenter er 1:20».

I søknaden skriver tilbyder videre:

*«Dersom det skulle bli tatt opp flere enn 20 elever på fagskoleutdanningen vil det bli supplert med lærerressurser tilsvarende 1/20 læretime pr. ekstra deltakertime. I tillegg avsettes det ressurser tilsvarende 10 % stilling fra ansvarlig studiekonsulent/fagansvarlig til veiledning og oppfølging av lærere og studenter. Vi benytter oss av meget godt og stabilt undervisningspersonell med lang erfaring innenfor området. Alt undervisningspersonale blir regelmessig etter fastsatt plan, fulgt opp av en koordinator ved AOF Midt-Norge».*

Tilbyder legger ved en liste over fire lærere som er kvalifisert for utdanningen.

### Vurdering

Tilbyder har pr i dag avtale med fire vel kvalifiserte lærere til studietilbudet.

Årsverksinnsats fra lærere på 125 % og et forholdstall lærer/studenter på 1:20, samt avsetning av ressurser til studiekonsulent og lærerressurser ved elevtall utover 20 gir en tilfredsstillende stor og stabil lærerstab til å gjennomføre studiet.

### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

## **Kriterium 12:**

Tilbyder må utarbeide kravspesifikasjon for undervisningspersonalet.

### Presentasjon

Tilbyder vedlegger kravspesifikasjon for undervisningspersonalet. Det sentrale innholdet i denne er:

«AOF Midt-Norge stiller følgende minimums kvalifikasjonskrav til lærere:

- Bachelor innen økonomi, administrasjon eller markedsføring
- Fagbrev innen et av de aktuelle områder kombinert med min 5 års yrkeserfaring etter avlagt fagprøve. Minimum 3 av årene skal være leder/mellomleder erfaring.
- Faglærer innen service- og samferdsel med tilleggsutdanning innen økonomi, administrasjon eller markedsføring

*I tillegg er det ønskelig med følgende:*

- Praktisk pedagogisk utdanning»

### Vurdering

Tilbyder har en god kravspesifikasjon for undervisningspersonalet. Det er også betryggende at kravene dekker den pedagogiske erfaringen.

### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

### **Kriterium 14:**

Tilbyder må utarbeide en kravspesifikasjon for sensorenes faglige kvalifikasjoner.

### Presentasjon

Tilbyder vedlegger kravspesifikasjon for sensorene. Det sentrale innholdet i denne er:

*«AOF Midt-Norge stiller følgende minimums kvalifikasjonskrav til sensorer:*

- *Bachelor innen økonomi, administrasjon eller markedsføring*
- *Fagbrev innen et av de aktuelle områder kombinert med min 5års yrkeserfaring etter avlagt fagprøve. Minimum 3 av årene skal være leder/mellomleder erfaring.*
- *Faglærer innen service- og samferdsel med tilleggsutdannelse innen økonomi, administrasjon eller markedsføring*
- *Erfaring fra arbeid i opplæringskontor eller prøvenemd er en fordel.»*

### Vurdering

Tilbyder har en kravspesifikasjon for sensorene som dekker de kvalifikasjoner som er nødvendige for en god faglig vurdering av studentenes arbeid og besvarelser.

### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

### **Kriterium 18:**

Tilbyder må opprette et samarbeide med næringslivets små og mellomstore virksomheter. Dette kan de få ved et samarbeide med for eksempel NARF eller Bedriftsforbundet.

### Presentasjon

Tilbyder gir disse opplysningene om opprettelse av kontakt med næringslivet: «AOF Midt-Norge har opprettet kontakt med næringslivet gjennom dialog, og forestående avtaler med NHO Trøndelag, og Bedriftsforbundet, avd. Trondheim. For AOF Midt-Norge er dette viktig med hensyn til bredere kontakt med næringslivets små og mellomstore bedrifter».

### Vurdering

Samarbeidsavtaler og dialog med NHO og Bedriftsforbundet dekker den kontakten med næringslivet som er nødvendig for å forankre utdannelsen i næringslivets behov.

### Konklusjon

Ja, kriteriet er funnet tilfredsstillende.

## **V-2.2 Endelig konklusjon fra sakkyndig komité**

Tilbyder har gitt tilfredsstillende tilleggsinformasjon på de kriterier som ikke ble godkjent under den sakkyndig komites vurdering av studietilbudet.

Tilbudet anbefales godkjent.

## **V-3 Tilsagn om godkjenning**

I den foreløpige rapporten som ble sendt AOF Midt-Norge 30. oktober 2012, påpekte NOKUT bestemmelser i styringsordning og reglement som måtte endres. Tilbyder har sendt inn reviderte dokumenter med tilsvaret til den foreløpige rapporten 31. januar 2013. Styrerelementet er funnet tilfredsstillende, men det er fortsatt feil og mangler i reglementet. Det er motstridende informasjon innad i reglementet og mellom reglementet og styrerelementet. Videre er det uklart hvem som behandler klager, samt at enkelte av bestemmelsene om klagebehandling strider med bestemmelsene i fagskoleloven og forvaltningsloven. Vi viser til NOKUTs vurdering i kapittel 2 i denne rapporten.

Den sakkyndige komiteen anbefaler at tilbudet godkjennes, men NOKUT kan ikke fatte vedtak om godkjenning av fagskoletilbudet kontor, salg og serviceledelse, før de påpekte bestemmelsene i reglementet er endret. Vi gjør oppmerksom på at reglementet må være vedtatt av styret før det sendes til NOKUT.

Tilsagnet om godkjenning er gyldig frem til 15. september 2013.

## Vedlegg 2: Sakkyndig komité

Den sakkyndige komité har bestått av følgende medlemmer:

- **Leder Jorunn Fragge, Executive Secretary Search & Training**

Jorunn Fragge er utdannet bedriftsøkonom fra BI. Hun har bred arbeidserfaring som sekretær / personlig assistent og Search-assistent og Research Manager. Hun har også lang arbeidserfaring som Administrasjons- og Økonomisjef. I 1996 startet hun eget selskap hvor hennes spesialitet er å lete frem kandidater som skal fungere optimalt som administrativ støtte for en ledergruppe og/eller PA for leder(e). I tillegg tilbyr hun spisskompetanse for å finne gode kandidater som skal fungere i en back-office-posisjon. Hun tilbyr også et omfattende kursopplegg og trening, både individuelt og bedriftsinternt. Fragge har gjennom flere år undervist ved Norges Merkantile Fagskole (tidligere MI - Merkantil Institutt) på advokatsekretærlinjen. Hun har bidratt til å utvikle fagskoleutdanningen Administrativ koordinator for eCademy, hvor hun også underviser.

- **Regnskapsfører Reidar Næss, Mercator AS**

Reidar Næss er autorisert regnskapsfører og daglig leder i regnskapsfirmaet Mercator AS. Han har mer enn 35 års erfaring innen fagområdet regnskap og økonomi, EDB og personalarbeid. Han har også mye erfaring innen styrearbeid, blant annet fra vervet som styreleder i NARF (Norges autoriserte regnskapsføreres forening). Næss har vært sakkyndig for NOKUT en rekke ganger tidligere.

De sakkyndige har erklært at de ikke har tilknytninger til utdanningstilbudet eller tilbyder, som gjør dem inhabile til oppdraget.

Søkerinstitusjonen har fått anledning til å uttale seg om NOKUTs forslag til sakkyndige, og har ingen merknader.

## Vedlegg 3: Mandat

Mandat for sakkyndige til faglig vurdering av søknad om godkjenning av utdanningstilbud

1. Det skal foretas en faglig vurdering av søknad om fagskolegodkjenning for utdanningstilbudet *kontor, salg og serviceledelse* ved AOF Midt-Norge.
2. Den faglige vurderingen skal foretas i henhold til kapittel 7 Standarder og kriterier for godkjenning av utdanningstilbud i Retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning.
3. Kriteriene, 1 – 18, er likeverdige og må vurderes som tilfredsstillende i forhold til et minimum av hva som forventes av kvalitet i fagskoleutdanning.
4. Den sakkyndige vurderingen baseres på tilbyders søknad og annet relevant skriftlig materiale som anses som nødvendig for faglig vurdering.
5. De sakkyndige skal ikke vurdere faglig kriterium 5.
6. Vurderingene må gis en tydelig begrunnelse og en entydig konklusjon og nedfelles skriftlig.
7. Den faglige vurderingen skrives inn i en rapport sammen med NOKUTs egen vurdering av styringsordning, reglement og kvalitetssikringssystemet. Det skrives en rapport for hvert utdanningstilbud. Rapporten danner grunnlag for NOKUTs vedtak.
8. Sakkyndig kan bli pålagt å utføre en tilleggsvurdering av søkers kommentar til den faglige vurderingen. Både søkers kommentar og eventuell sakkyndig tilleggsvurdering inngår i NOKUTs beslutningsgrunnlag.
9. Sakkyndig arbeider på oppdrag fra NOKUT og skal dermed ikke diskutere vurderingen i media eller med søker før vedtak er fattet.

NOKUTs godkjenning av fagskoleutdanning er hjemlet i

- Lov om fagskoleutdanning 20.06.2003 nr. 56
- Kunnskapsdepartementets forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 01.02.2010 nr. 96
- Kunnskapsdepartementets forskrift om fagskoleutdanning av 01.08.2013 nr. 942
- NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning av 26.01.2009