

NOKUTs tilsynsrapporter

# Kontor, salg- og serviceledelse

AOF Hordaland – Sogn og Fjordane

Februar 2015



NOKUT 

<b>Tilbyder/Utdanningssted:</b>	AOF Hordaland – Sogn og Fjordane / studiested Bergen
<b>Utdanningstilbudets navn:</b>	Kontor, salg- og serviceledelse
<b>Nivå/fagskolepoeng:</b>	60
<b>Undervisningsform:</b>	Stedbasert
<b>Sakkyndige:</b>	Bjørn Solheim Inger Britt Zeiner
<b>Dato for vedtak:</b>	09.02.2015
<b>NOKUTs saksnummer</b>	14/511

## 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 fagskoletilsynsforskriften § 3-1. 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 de faglige kravene i fagskoletilsynsforskriften §§ 3-2 – 3-8.

Til den sakkyndige vurderingen har NOKUT oppnevnt:

- Bjørn Solheim
- Inger Britt Zeiner

Når de sakkyndige har funnet at ett eller flere av de faglige kriteriene ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, sendes et utkast til tilsynsrapport (kapittel 3 i denne rapporten) til tilbyder for kommentarer. Tilbydere kan da påpeke mangler eller misforståelser i de sakkyndiges innstilling. NOKUT tillater i tillegg mindre justeringer. De sakkyndige vurderer tilbakemeldingen fra tilbyder, før NOKUT konkluderer og fatter endelig vedtak.

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.

Lysaker, 9. februar 2015



Terje Mørland  
direktør

## Innhold

<b>1</b>	<b>Informasjon om søkeren</b> .....	<b>1</b>
1.1	Informasjon om tilbyder og utdanningen .....	1
<b>2</b>	<b>Innledende vurdering</b> .....	<b>2</b>
2.1	Oppsummering .....	2
2.2	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1).....	2
2.3	Søknad med vedlegg.....	6
2.4	Konklusjon etter innledende vurdering .....	6
<b>3</b>	<b>Sakkyndig vurdering av utdanningen</b> .....	<b>8</b>
3.1	Oppsummering .....	8
3.2	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1).....	8
3.3	Læringsutbytte (§ 3-2).....	10
3.4	Utdanningens innhold og oppbygning (§3-3).....	12
3.5	Undervisningsformer og læringsaktiviteter (§ 3-4).....	15
3.6	Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5).....	16
3.7	Eksamen og sensur (§ 3-6) .....	18
3.8	Infrastruktur (§ 3-7) .....	20
3.9	Konklusjon etter sakkyndig vurdering .....	20
<b>4</b>	<b>Tilsvarsrunde</b> .....	<b>21</b>
4.1	Søkerens tilbakemelding.....	21
4.2	Sakkyndig tilleggsvurdering.....	23
4.3	Endelig konklusjon fra sakkyndig komité .....	23
<b>5</b>	<b>Vedtak</b> .....	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Dokumentasjon</b> .....	<b>24</b>
	Vedlegg 1:.....	25

# 1 Informasjon om søkeren

## 1.1 Informasjon om tilbyder og utdanningen

AOF Hordaland, Sogn og Fjordane, søkte NOKUT 12. september 2014 om godkjenning av *kontor, salg- og serviceledelse* som fagskoleutdanning. Utdanningen er på 60 fagskolepoeng som gis på deltid over 2 år. Undervisningen vil gis ved AOF Hordaland – Sogn og Fjordane sitt studiested i Bergen, og det er søkt godkjenning for inntil 30 studenter.

AOF Hordaland har én tidligere godkjent fagskoleutdanning ved studiestedet i Bergen: *psykisk helsearbeid* (60 fagskolepoeng).

NOKUT har gjennomgått søkers hjemmesider, <http://www.hordaland.aof.no>. Tilbyder gir informasjon om utdanningen som de har søkt godkjenning for på hjemmesidene. Informasjonen er i samsvar med søknadens innhold og godkjenningsstatus i NOKUT. Det som står på hjemmesidene om tidligere godkjente utdanninger og opptakskrav til utdanningene stemmer overens med informasjonen NOKUT har. Hjemmesidene inneholder ikke informasjon som kan føre til misforståelse om bruk av fagskolebegrepet.

## 2 Innledende vurdering

Teksten i dette kapittelet er NOKUTs administrative vurdering av de grunnleggende forutsetningene som må være oppfylt for kunne tilby fagskoleutdanning. Noen av kravene vurderes både av NOKUTs administrasjon, og den sakkyndige komiteen. Der det forekommer «vi» i kapittel 2, er det et uttrykk for NOKUTs administrasjon. Paragrafene i parentes i overskriftene henviser til tilsvarende paragrafer i fagskoletilsynsforskriften. Teksten i boksene er fra fagskoletilsynsforskriften.

Fra og med søknadsrunden med frist 15. februar 2014, vurderer vi om utdanninger oppfyller kravene i forskrift om tilsyn med kvaliteten i fagskoleutdanning (fagskoletilsynsforskriften). Vi vurderer også tilbyders kvalitetssikringssystem, styringsordning og reglement i lys av den nye forskriften, selv der tilbyder har fått dette godkjent før forskriften trådte i kraft.

Vi gjør oppmerksom på at vurderingen av tidligere godkjente kvalitetssikringssystem, styringsordninger og reglement vil være begrenset. NOKUT kan derfor senere påpeke feil og mangler dersom vi ved et fremtidig gjennomsyn avdekker det, selv om vi i denne søknadsrunden skulle finne at kvalitetssikringssystem, styringsordninger og/eller reglement tilfredsstillt kravene.

### 2.1 Oppsummering

De grunnleggende forutsetningene som må være oppfylt for at en søknad skal gå videre til sakkyndig vurdering er i hovedsak tilfredsstillende oppfylt. Tilbyders system for kvalitetssikring er tilfredsstillende. Grunnlag for opptak til utdanningen er tilfredsstillende beskrevet og vitnemålet inneholder all nødvendig informasjon. Samarbeid med yrkesfeltet og studiets omfang og arbeidsmengde er også funnet tilfredsstillende.

Tilbyder må rette opp i noen punkter i skolens styrevedtekter og reglement. Disse punktene er beskrevet under og sammenfattet i konklusjonen i dette dokumentet. Godkjenning av søknaden forutsetter at tilbyder i løpet av søknadsperioden retter opp disse punktene.

### 2.2 Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1)

#### 2.2.1 Krav i fagskoleloven med forskrifter

- (1) Krav i fagskoleloven med forskrifter skal være oppfylt. NOKUT vurderer følgende krav:
- Grunnlag for opptak. Grunnlaget for opptak skal være relevante kvalifikasjoner på nivå 4 i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring. Søkere har krav på å få vurdert om de er kvalifisert for opptak til en utdanning på grunnlag av realkompetanse.
  - System for kvalitetssikring
  - Organisasjon og ledelse. Det er tilbyders styre som er ansvarlig for utdanningen.
  - Studentenes læringsmiljø og rettigheter.
  - Vitnemål.
  - Reglement. Reglementet skal fastsette studentenes rettigheter og plikter, og være utformet slik at det sikrer lik og upartisk behandling.

g) Klageinstans. Styret selv fastsetter regler for klagebehandling. Minst én student skal være medlem i klageinstansen.

## **Vurdering**

### Grunnlag for opptak

Grunnlag for opptak og vurdering av realkompetanse er beskrevet reglementet og er i henhold til gjeldende lov- og regelverk. Forhold rundt opptak er også beskrevet i søknadene.

### System for kvalitetssikring

Tilbyders kvalitetssikringssystem ble godkjent av NOKUT i vedtak av 5. mars 2010, jf. sak 09/272-13. I forbindelse med søknad om godkjenning av ny fagskoleutdanning høsten 2013, påpekte NOKUT svakheter i tilbyders system for kvalitetssikring, jf. sak 13/655.

Tilbyder har rettet opp svakhetene i systemet, og kvalitetssikringssystemet deres er nå funnet tilfredsstillende. Det går klart frem gjennom presentasjon og analyse i skolens siste årsrapport at kvalitetssikringssystemet brukes aktivt i skolens kvalitetsarbeid. Skolen bør imidlertid fortsatt tydeliggjøre på hvilken måte studentgruppens nivå og bakgrunn er en indikasjon på utdanningskvalitet.

### Organisasjon og ledelse

NOKUT har gitt tilbyder informasjon om mangler i styringsordningen i forbindelse med søknad om godkjenning av ny fagskoleutdanning høsten 2013, jf. NOKUTs sak 13/655. NOKUT har gjort en ny vurdering av styringsordningen og styringsvedtektene på bakgrunn av de endringene tilbyder har foretatt i tidligere godkjente styrevedtekter.

Styrets sammensetning oppfylder lovens krav, og det opplyses om hvor mange medlemmer som sitter i styret. Det fremgår nå av styrevedtektene hvordan representantene for studenter og ansatte velges, og hvilke rettigheter disse har i styret.

Det er uklart i styrevedtektene om det er samme studentrepresentant som sitter både i styret og i klagenemnda, og i så fall hvordan denne velges. Mens vedtektene slår fast at i opprettelsen av studentråd vil rådet selv velge sin studentrepresentant til styret, står det at studentrepresentant til klagenemnda velges av de tillitsvalgte for de igangsatte godkjente fagskolene. Samtidig står det under punkt 3. 1) at «I klagesaker har studentrepresentanten stemmerett». Det må gå klart frem av styrevedtekter og reglement hvorvidt det er samme studentrepresentant som sitter i styret og i klagenemnda, og i så fall hvordan vedkommende velges.

Begrepene «fagansvarlig» og «fagskoleansvarlig» brukes litt om hverandre i de ulike dokumentenes beskrivelse av hvem som har ansvar for at det opprettes et studentorgan. Det er uklart om «fagansvarlig» er det samme som «fagskoleansvarlig». Skolen må sikre at informasjonen i skolens ulike dokumenter stemmer overens, og klargjøre begrepene slik at det ikke er tvil om hvem som har ansvar for å opprette et studentorgan.

### Studentenes læringsmiljø og rettigheter

Søknadene dokumenterer hvem som har ansvar for oppgavene som er beskrevet i fagskoleloven § 4, og som påvirker studentenes rettigheter. Det kommer tydelig frem at styret har det overordnede ansvaret for studentenes læringsmiljø.

## Vitnemål

Tilbyders mal for vitnemål inneholder all nødvendig informasjon. Vitnemålet tilfredsstiller kravene i fagskoleloven med forskrifter.

## Reglement

NOKUT har gitt tilbyder informasjon om mangler i reglementet i forbindelse med søknad om godkjenning av ny fagskoleutdanning høsten 2013, jf. NOKUTs sak 13/655. Tilbyder har gjort enkelte endringer i reglementet i tråd med forskrift om fagskoleutdanning av 1. august 2013, og i tråd med NOKUTs merknader i forrige søknadsrunde. NOKUT har derfor vurdert tilbyders reglement på nytt. Reglementet er i hovedsak i henhold til gjeldende lov- og regelverk, men det må fortsatt gjøres enkelte rettelser.

Mye av informasjonen under 6.5 *Oppmelding til og gjennomføring av eksamen* og 6.6 *Skriftlig eksamen* fremstår som ordensregler eller administrativ informasjon om eksamen, hvorav brudd på reglene ikke fører til disiplinærsanksjoner. Disse bestemmelsene berører kun delvis rettigheter eller plikter for studenter. De delene av bestemmelsene om eksamen som er rene ordensregler kan tas ut av reglementet og heller settes inn i et eget informasjonsskriv eller lignende til studentene.

I klagereglementets punkt 7.1 *Prosedyre for klage på karakter* står det at «studenten har rett til å klage på vurdering av praksis kun dersom det er gjort formelle feil ved praktisk eksamen». Vurdering av praksis er ikke det samme som vurdering av praktisk eksamen. Dere må klargjøre sammenhengen mellom praksis og praktisk eksamen dersom bestemmelsen skal opprettholdes.

Under punkt 7.2. *Prosedyre for klage på formelle feil ved eksamen*, står det at «dersom klagen fra studenten ikke tas til følge av fagskoleansvarlig/daglig leder, kan studenten rette klagen til fagskolens klagenemnd for behandling». Hvis klagen fra studenten ikke tas til følge av den som har truffet vedtaket, skal saken behandles og avgjøres av klageinstansen, og klagen skal da automatisk sendes videre til klageinstansen (jf. forvaltningsloven § 33). Setningen bør derfor endres til «dersom klagen fra studenten ikke tas til følge av fagskoleansvarlig/daglig leder, sendes klagen videre til fagskolens klagenemnd for behandling».

Under 7.3 *Prosedyre for klage på andre enkeltvedtak*, punkt a), hvor det nevnes hva enkeltvedtak skal inneholde, bør også «begrunnelse for vedtaket» nevnes.

Under punkt 7.3 f), hvor klagenemndas kompetanse beskrives, slås det i siste setning fast at «[v]edtaket fattet av styret er endelig og kan ikke påklages». Av styrevedtektene og søknaden, og reglementets punkt 7.4 *Klagenemnd*, fremgår det at styret oppnevner en klagenemnd som behandler klager fra studenter. Klagevedtak fattes altså ikke av styret, men av klagenemnda. Siste setning under punkt 7.3 f) må derfor strykes, slik at det ikke kan misforstås hvem som behandler klager.

## Klageinstans

Det fremgår både av styrevedtektene samt i reglementet og søknadene at styret oppnevner klagenemnd. Klagenemndas sammensetning, og student- og ansattrepresentantenes rettigheter, er også tilfredsstillende beskrevet. Kravet er tilfredsstillende oppfylt.

## **Konklusjon**

De grunnleggende forutsetningene for å tilby fagskoleutdanning er i hovedsak oppfylt. Tilbyder må gjøre enkelte rettelser i reglement og styrevedtekter. Skolen har imidlertid gjort endringer i tråd med



våre tidligere tilbakemeldinger, og de manglene som fortsatt må gjøres noe med er av en slik art at de med enkelhet kan rettes i løpet av søknadsbehandlingen. Godkjenning av søknaden forutsetter at tilbyder gjør nødvendige endringer i henhold til våre merknader nedenfor.

Tilbyder må

- klargjøre om det er samme studentrepresentant som sitter i styret og i klagenemnda, og i så fall hvordan vedkommende velges
- klargjøre begrepene slik at det går klart frem hvem som har ansvar for å opprette studentorgan, og sikre at informasjonen i skolens ulike dokumenter stemmer overens på dette punktet
- stryke siste setning under 7.3 f) i reglementet, slik at det ikke kan misforstås hvem som behandler klager

Tilbyder bør

- i kvalitetssikringssystemet tydeliggjøre på hvilken måte studentgruppens nivå og bakgrunn er en indikasjon på utdanningskvalitet
- ta ut av reglementet de delene av bestemmelsene om eksamen under punkt 6.5 og 6.6 som er rene ordensbestemmelser
- i reglementet klargjøre sammenhengen mellom praksis og praktisk eksamen i punkt 7.1
- i reglementet tydeliggjøre under punkt 7.2 at klagen sendes direkte til fagskolens klagenemnd for behandling dersom den ikke gis medhold av førsteinstansen
- i reglementet under punkt 7.3 a) ta inn «begrunnelse for vedtaket» i beskrivelsen av hva enkeltvedtak skal inneholde

## 2.2.2 Samarbeid med yrkesfeltet

(2) Tilbyder skal samarbeide med aktører i yrkesfeltet og delta i faglige nettverk som sikrer at utdanningens læringsutbytte er relevant for yrkesfeltet.

### Vurdering

Tilbyder dokumenterer i samtlige søknader et samarbeid med yrkesfeltet som sikrer at utdanningens læringsutbytte er relevant for yrkesfeltet.

### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## 2.2.3 Fagskolepoeng

(5) Utdanningen skal ha et omfang av 30, 60, 90 eller 120 fagskolepoeng.

### Vurdering

Utdanningen *kontor-, salgs og serviceledelse* er på 60 fagskolepoeng.

### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## 2.2.4 Arbeidsmengde for studentene

(6) Det totale antall arbeidstimer for studentene skal normalt være mellom 1500-1800 timer per år.

### Vurdering

For utdanningen *kontor-, salgs og serviceledelse* er totalt antall arbeidstimer for studentene 1500 timer, og dette er innenfor rammen av en utdanning på 60 fagskolepoeng.

### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## 2.3 Søknad med vedlegg

Søknaden inneholder læringsutbyttebeskrivelser inndelt i kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse. Til søknaden er det lagt ved en oversikt som viser sammenhengen mellom læringsutbytter på emnenivå, utdanningsnivå og i NKR, nivå 5.1.

Det er lagt ved tabeller over undervisningspersonell knyttet til utdanningen. Pedagogisk ansvarlig er fast ansatt i 100 % stilling, og har formell pedagogisk kompetanse. Faglig ansvarlig er også ansatt i 100 % fast stilling, og har undervisningserfaring samt formell kompetanse på høyere nivå enn det skal undervises i innenfor det aktuelle fagområdet.

Læringsutbyttebeskrivelsene for *kontor, salg og serviceledelse* fremstår som veldig ambisiøse for en fagskoleutdanning. Det går også an å stille spørsmål ved hvor realistisk det er at kandidater vil få relevant arbeid etter en slik utdanning, med tanke på at stillinger innen forvaltning, saksbehandling og markedsføring normalt krever høyere utdanning. Dette er noe de sakkyndige vil ta stilling til i sin vurdering av utdanningene.

Søknaden skal kunne leses som et selvstendig dokument og det er viktig at alle spørsmål blir besvart på en god måte. Flere steder i søknaden savnes grundigere begrunnelser og refleksjoner der hvor søker bes om å begrunne sine valg.

## 2.4 Konklusjon etter innledende vurdering

Søknaden går videre til sakkyndig vurdering. Godkjenning av søknaden forutsetter at tilbyder i løpet av søknadsperioden endrer reglement og vedtekter i henhold til våre merknader.

Tilbyder må

- klargjøre om det er samme studentrepresentant som sitter i styret og i klagenemnda, og i så fall hvordan vedkommende velges
- klargjøre begrepene slik at det går klart frem hvem som har ansvar for å opprette studentorgan, og sikre at informasjonen i skolens ulike dokumenter stemmer overens på dette punktet
- stryke siste setning under 7.3 f) i reglementet, slik at det ikke kan misforstås hvem som behandler klager

Tilbyder bør

- i kvalitetssikringssystemet tydeliggjøre på hvilken måte studentgruppens nivå og bakgrunn er en indikasjon på utdanningskvalitet

- ta ut av reglementet de delene av bestemmelsene om eksamen under punkt 6.5 og 6.6 som er rene ordensbestemmelser
- i reglementet klargjøre sammenhengen mellom praksis og praktisk eksamen i punkt 7.1
- i reglementet tydeliggjøre under punkt 7.2 at klagen sendes direkte til fagskolens klagenemnd for behandling dersom den ikke gis medhold av førsteinstansen
- i reglementet under punkt 7.3 a) ta inn «begrunnelse for vedtaket» i beskrivelsen av hva enkeltvedtak skal inneholde

### 3 Sakkyndig vurdering av utdanningen

Teksten i dette kapitlet er de sakkyndiges vurdering. Der det forekommer «vi», er det et uttrykk for de sakkyndige. Paragrafene i parentes i overskriftene henviser til tilsvarende paragrafer i fagskoletilsynsforskriften. Teksten i boksene er fra fagskoletilsynsforskriften.

#### 3.1 Oppsummering

Tilbyder har sendt inn en ryddig og oversiktlig søknad. Vi finner også studieplanen oversiktlig og egnet til å gi kommende studenter innsikt i hva studiet innebærer. Den beskriver læringsutbyttet på en god måte, og litteratur og undervisningsmetoder virker oppdaterte og egnet for å nå læringsmålene. Vi mener at studiet både er velbegrunnet og faglig godt forankret. Det er likevel punkter som må forbedres.

Tilbyder må være mer presis og tydelig på hva som er relevant yrkespraksis og utdanning når realkompetanse skal vurderes for opptak. I tillegg må tilbyder utarbeide en kravspesifikasjon for undervisningspersonalet som er i henhold til NOKUTs krav.

#### 3.2 Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1)

##### 3.2.1 Opptak

- (1) Krav i fagskoleloven med forskrifter skal være oppfylt. NOKUT vurderer følgende krav:
- a) Grunnlag for opptak. Grunnlaget for opptak skal være relevante kvalifikasjoner på nivå 4 i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring. Søkere har krav på å få vurdert om de er kvalifisert for opptak til en utdanning på grunnlag av realkompetanse.

##### Vurdering

Grunnlag for opptak er fullført videregående opplæring fra studieretningen service og samferdsel. Ut fra studiets innhold finner vi at dette er et riktig opptakskrav. Det kan også gjøres opptak på grunnlag av realkompetansevurdering. Dette krever at tilbyder redegjør for omfang og relevans av yrkespraksis og utdanning. Dette er ikke gjort i studieplanen. Det blir således vanskelig for en søker å forstå om han/hun har mulighet til å få opptak eller ikke.

##### Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- beskrive hva som er relevant yrkespraksis og utdanning når realkompetanse skal vurderes for opptak

### 3.2.2 Samarbeid med yrkesfeltet

(2) Tilbyder skal samarbeide med aktører i yrkesfeltet og delta i faglige nettverk som sikrer at utdanningens læringsutbytte er relevant for yrkesfeltet.

#### Vurdering

Tilbyder har et utstrakt samarbeid med Bergen Næringsråd v/gruppen Handel og Service, Handel og Kontor Region Vest og Fagforbundet Hordaland. Dette er positivt med tanke på rekruttering og faglig utvikling, inklusiv fagplanutvikling. Tilbyder beskriver i sin søknad effekter av dette samarbeidet og presiserer at yrkesfeltet har vært en god bidragsyter og premissleverandør inn mot fagplanarbeid. Samarbeidsavtalene innebærer også årlige møter hvor faglig innhold og læringsutbytte for utdanningen gjennomgås. Et fortløpende samarbeid med de nevnte organisasjonene vil etter vårt syn bidra til et dynamisk blikk på yrkesfeltet, og bidra til god informasjon om endring i kompetansebehov.

Dersom vi skulle antyde et forbedringspotensial i denne sammenhengen må det bli at tilbyder kan knytte seg enda mer til yrkesfeltet gjennom direkte kontakt med bedrifter som driver innenfor salg og service. Det vil kunne bidra til enda tettere og bedre oppfølging av faglig innhold i studiet. Vi kan ikke se at konkrete bedrifter er nevnt i søknaden.

#### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- knytte seg enda tettere opp mot konkrete bedrifter som er vesentlige aktører innen salg og service

### 3.2.3 Standarder, konvensjoner og avtaler

(3) Utdanninger som reguleres av nasjonale eller internasjonale standarder, konvensjoner og avtaler skal tilfredsstillende kravene i disse.

Det foreligger ingen nasjonale krav og eller internasjonale forpliktende avtaler som er førende for utdanningen.

### 3.2.4 Praksisavtaler

(4) For utdanninger med praksis skal det foreligge avtaler som regulerer vesentlige forhold av betydning for studentene.

Utdanningen inneholder ikke praksis.

### 3.2.5 Arbeidsmengde for studentene

(6) Det totale antall arbeidstimer for studentene skal normalt være mellom 1500-1800 timer per år.

#### Vurdering

Utdanningen er på 60 fagskolepoeng, som tilsier et årsstudium. Som deltidsstudium går dette over 76 uker, noe som gir 38 uker omregnet til heltid. Antall timer totalt for studiet er angitt til 1500 timer. Det

er angitt tidsbruk knyttet til hvert emne. Vi har vurdert de ulike emnenes læringsutbytte og finner at den angitte tidsbruken er tilfredsstillende med tanke på å oppnå læringsutbyttet.

Tidsbruk er angitt eksplisitt for hvert enkelt emne, og dette gir forutsigbarhet for studentene med tanke på studiets arbeidsbelastning.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.3 Læringsutbytte (§ 3-2)

Utdanningen skal gi ett samlet læringsutbytte som er relevant for yrkesfeltet. Læringsutbyttet skal beskrive kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse som studentene oppnår etter fullført utdanning, jf. Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring.

NOKUT gjennomfører i 2014 og 2015 et forsøk hvor vi deler opp den sakkyndige vurderingen av en godkjenningssøknad i to. I den første delen vurderer et panel om læringsutbyttebeskrivelsen (LUB) i den aktuelle søknaden er utformet i tråd med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring (NKR), og konkluderer med om søknaden er egnet for videre sakkyndig behandling.

#### Panelets vurdering

##### Struktur

Læringsutbyttebeskrivelsen er delt inn i kategoriene *kunnskaper*, *ferdigheter* og *generell kompetanse*, og deskriptorene er i hovedsak plassert under riktig kategori. Deskriptoren «har forståelse for viktige indre og ytre rammebetingelser for en virksomhet og rammebetingelsenes betydning for etablering, utvikling og endring» under *generell kompetanse* burde vært plassert under *kunnskap* eller skrives om. I den siste deskriptoren under *kunnskaper* står det «har kunnskap om og kan anvende de vanligste metoder og prinsipper for økonomisk styring i private og offentlige virksomheter». Under *kunnskaper* skal det komme frem hva kandidaten har forståelse om innenfor fagområdet, mens det er under *ferdigheter* det skal komme frem hvordan studenten kan anvende kunnskapen for å løse problemer og oppgaver. Tilbyder bør rydde i dette.

##### Nivå

Læringsutbyttebeskrivelsen ligger samlet sett på nivå 5.1 i NKR, men særlig under ferdigheter ser noen av deskriptorene ut til å være på et for høyt nivå. Beskrivelsen er også veldig generell på en del områder, og det åpner for vid tolking av hvor høyt nivå kandidatene skal komme til. Det er et stort spenn mellom å kunne utføre elektronisk dokumentbehandling og arkivering, og å kunne anvende kunnskaper og ferdigheter på et bredt spekter av økonomiske og administrative problemstillinger. I tillegg til dette skal man få «kunnskap om og kan anvende de vanligste metoder og prinsipper for økonomisk styring i private og offentlige virksomheter».

##### Utformet som en kompetansebeskrivelse

Læringsutbyttebeskrivelsen er utformet som en kompetansebeskrivelse, altså hva kandidaten skal kunne, vite og være i stand til å gjøre ved fullført utdanning. Et mulig unntak finnes under ferdigheter, der det står at utdanningen gir ferdigheter i «oppgaveskriving på fagskolenivå». Vi anbefaler å stryke dette, ettersom oppgaveskriving ikke er en god beskrivelse av hva ferdigheten skal brukes til i arbeidslivet.

### Faglig innhold/profil

Læringsutbyttebeskrivelsens innhold er til dels mer fagspesifikt enn de generelle beskrivelsene i NKR, men ikke så spesifikt at en hvilken som helst endring i utdanningen vil måtte føre til endring i læringsutbyttet. En stor del av deskriptorene er så pass lite knyttet til faget at det er vanskelig å se hvordan de skiller seg fra andre utdanninger. Et eksempel på dette er «har innsikt i relevante avtaler, lover og regler som gjelder for private og offentlige virksomheter og utfører arbeidet i tråd med disse». Denne utdanningen skal nok utdanne kandidater som kan jobbe i bedrifter som tilbyr produkter og tjenester innenfor ulike fagområder, derfor er det nok hensiktsmessig at beskrivelsen ikke er for spesifikk. Det er likevel ikke sannsynlig at kandidatene skal ha innsikt i alle typer avtaler, lover og regler som kan være relevante for private og offentlige virksomheter, men heller at de skal ha innsikt i det som er felles på tvers av ulike fagfelt. Ledelsesaspektet av utdanningen er også noe uklart i beskrivelsen, selv om dette er en sentral del av tittelen på utdanningen.

Læringsutbyttebeskrivelsen kan likevel være egnet til å kommunisere med yrkesfeltet og andre utdanningsinstitusjoner, og gir noe innsikt i utdanningens faglige innhold og profil.

Læringsutbyttebeskrivelsen som helhet er til en viss grad egnet til å skille mellom ulike studier.

Deskriptoren «kan utvikle salgsmetoder, tilpasse varer og tjenester etter muligheter og behov i markedet, og bygger relasjoner med private og offentlige virksomheter innen kontor-, salg- og servicefeltet» under *generell kompetanse* kunne med fordel vært delt opp, da den dekker to deskriptorer fra NKR.

### **Konklusjon**

Ja, læringsutbyttebeskrivelsen er i tråd med NKR.

### **3.3.1 Sakkyndiges vurdering**

Beskrivelsen av læringsutbyttet viser at tilbyder har lagt vekt på temaer som går på økonomisk/administrative emner. Disse emnene er igjen valgt ut fra hva som kan skape god kompetanse for medarbeidere i ulike yrker innen salg- og service. Her kan det nevnes salg, ledelse, IKT og økonomifag.

Læringsutbyttet er delt inn i de tre kategoriene i nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk (NKR), og har en god og logisk oppbygning. Læringsutbyttebeskrivelsene tyder på at tilbyder er ambisiøs på sine studenters vegne, og det er positivt. Studenten vil etter endt utdanning ha en relevant kompetanse innenfor kontor, salg og service. Vi finner de ulike emnene oppdaterte med hensyn til yrkesfeltets behov. Det presenteres relevant teori i de ulike emnene, og litteraturen er oppdatert og tilstrekkelig omfattende. Vi finner det positivt at det i læringsutbyttebeskrivelsen ikke fremkommer at studentene er kvalifisert til lederstillinger etter endt utdanning. Det bør likevel fremkomme at utdanningen gir grunnlag for å utvikle seg over tid til mellomledere og ledere innen kontor-, salg- og servicenæringen. Dette burde etter vårt syn komme inn som en del av studentens generelle kompetanse i læringsutbyttebeskrivelsen. For øvrig indikerer læringsutbyttebeskrivelsen at studentene har kompetanse til å gå ut i arbeidslivet som salg- og servicemedarbeidere.

Det er også på sin plass å stille spørsmål ved om læringsutbyttet gir studentene kompetanse som de kan gå inn i yrkeslivet med uten videre opplæring. En ny arbeidssituasjon vil alltid kreve en viss form

for opplæring. Vi finner likevel ikke grunn til å stille krav om en praksisdell i utdanningen. Videre vil fordypningsoppgaven (emne 5) gi muligheter for en praksistilnærming. Dette har vi drøftet nærmere i avsnitt 3.3.2.

Det er naturlig å vurdere om læringsutbyttebeskrivelsen tydelig kommuniserer yrkeskompetansen studentene skal ha etter endt utdanning. Det at studiet er relativt teoretisk fører til at studentene får en relativt generell kompetanse etter endt utdanning. Denne er godt beskrevet i læringsutbyttebeskrivelsen. Fordypningsoppgaven som også er beskrevet i studieplanen vil, i tillegg til læringsutbyttebeskrivelsen, kunne gi en arbeidsgiver litt mer spesifikk informasjon om kompetansen de enkelte kandidatene besitter. Læringsutbyttebeskrivelsen gir likevel tilstrekkelig informasjon til arbeidsgiver om hva studenten kan, vet og er i stand til å gjøre etter endt utdanning.

Det er samsvar mellom læringsutbyttet i søknaden og læringsutbyttet i studieplanen. Læringsutbyttebeskrivelsen er lett å forstå – det er ingen punkter som er vanskelig beskrevet. Læringsutbyttet er beskrevet som den kompetansen studentene skal ha etter endt utdanning.

Læringsutbyttet, kommer tydelig frem i studieplanen og det er lett for studenten å kontrollere hvorvidt de har fått den utdanningen de er lovet. Dette gjelder både læringsutbyttet for hele utdanningen og for de enkelte emnene.

Vi finner for øvrig at studieplanen legger opp til et tertiært nivå og er over VGO. Litteraturen som er valgt ut er en god indikator på dette.

Læringsutbyttebeskrivelsen følger NKR, og deskriptorene er plassert i riktige kategorier.

## **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- under generell kompetanse sette opp et punkt som sier at studenten kan utvikle seg videre til mellomleder og leder

## **3.4 Utdanningens innhold og oppbygning (§3-3)**

### **3.4.1 Utdanningens navn**

(1) Utdanningens navn skal være dekkende for innholdet og det læringsutbyttet utdanningen gir.

#### **Vurdering**

Tilbyder søker om godkjenning av utdanningen kontor-, salg- og serviceledelse. Andre AOF-forbund har tidligere fått godkjent utdanninger med samme navn. Vi har i sammenheng med en annen sakkyndig vurdering kommentert at dette navnet er noe misvisende, siden det er ambisiøst å si at ledelse er dekkende for studiets innhold. I og med at dette navnet nå er etablert i sektoren, vil vi likevel ikke anbefale at navnet endres. Det er tross alt mulig etter en viss arbeidserfaring å gå inn i ledende stillinger med denne utdanningen. Studiet inneholder også en del emner i ledelse, slik at navnet kan forsvares på den måten.



## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.4.2 Utdanningens innhold

(2) Utdanningens innhold skal være egnet for å nå læringsutbyttet.

#### Vurdering

Studiet er inndelt i fem teoriemner. Alle emnene er faglig omfattende og tilfredsstillende totalt kravene til 60 fagskolepoeng. Det faglige nivået ligger helt klart på et tertiært utdanningsnivå.

Vi finner at utdanningens innhold er egnet til å nå læringsutbyttet. Utdanningen har en god miks av samfunnsmessige emner, teoretiske emner som økonomi, ledelse og markedsføring og mer praktiske områder som IKT og kontorlag. I tillegg er ett emne utelukkende basert på en fordypningsoppgave. Dette er det siste emne i utdanningen og er egnet til å forsterke læringsutbyttet ved en praktisk tilnærming til de fagområdene som tidligere er gjennomgått i studiet. Med den emneporteføljen studiet har mener vi det er lagt godt til rette for å nå læringsutbyttet. Vi vil fremheve fordypningsoppgaven som spesielt viktig i denne sammenhengen. Denne fordypningsoppgaven kommer naturlig nok til sist i studiet og gir en tilnærming til praksis som er nødvendig for å oppnå det totale læringsutbyttet.

Fagområdene er dekkende for et fagskolestudium innen kontor-, salg- og servicefag.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.4.3 Utdanningens emner

(3) De ulike emnene skal til sammen bidra til at studentene oppnår utdanningens totale læringsutbytte.

#### Vurdering

Vi viser til avsnittet ovenfor og konkluderer med at utdanningens emner bidrar til at studentene oppnår utdanningens totale læringsutbytte. Ved gjennomgang av de enkelte emnenes læringsutbytte finner vi at det vises en god sammenheng mellom overordnet læringsutbytte og læringsutbytte på emnenivå. Sammenhengen er tydelig og representerer alle de emnene som studiet er bygget på. Dette bidrar til at studieplanen er til stor nytte både ved oppstart på studiet, underveis i studiet og etter endt studium. Ved oppstart vil læringsutbyttebeskrivelsene være svært informative fordi de gir en veldig god oversikt over hva studenten kan forvente seg av studiet. Læringsutbyttet kommer tydelig frem i studieplanen, slik at studentene kan kontrollere om de ulike emnene i studiet bidrar til at de kan oppnå de overordnede læringsutbyttebeskrivelsene. Dette vil videre kunne bidra til at kvalitetssikringssystemet, hvor det er et krav at tilbyder skal innhente tilbakemeldinger om kvaliteten i utdanningene, kan fungere godt.

Selv om emnene er nummerert, er det ingenting i studieplanen som sier noe om progresjonen mellom emnene. Tilbyder bør angi dette slik at studiets fremdrift eksplisitt kommer frem i studieplanen.

I det følgende tar vi for oss emnene i studieplanen i kronologisk rekkefølge.

### Emne 1: Kontor, administrasjon, salg og servicefagene i et samfunnsperspektiv

Dette emnet omfatter blant annet samfunnsperspektiv, kommunikasjon og etikk. Dette er et godt utgangspunkt for de øvrige emnene i utdanningen. Vi finner at litteraturen ligger på tertiært nivå.

### Emne 2: Kontor, IKT og økonomi

Emnet omfatter blant annet bedriftsøkonomi, skatt og lønn. I tillegg er IKT og saksbehandling godt dekket. Vi finner dette emnet veldig omfattende, og støtter derfor at emnet tillegges betydelig mer undervisningstid enn de øvrige emnene i utdanningen. Erfaringsmessig representerer også denne delen av utdanningen de vanskeligste fagområdene. Litteraturen ligger på et tertiært nivå.

### Emne 3: Markedsføring og salg

Emnet omfatter viktige temaer innenfor salg og service. Vi har ingen innvendinger mot faginnhold, og vi finner også her at litteraturen er på tertiært nivå.

### Emne 4: Ledelse og personal

Emnet omfatter temaer innen ledelse, personalforvaltning, HMS og rekruttering. Selv om vi tidligere har kommentert navnet på utdanningen og antydning at det ikke kvalifiserer for en lederstilling uten videre, mener vi fremdeles at ledelse og personalforvaltning som fagområde er viktig i denne utdanningen. Det er flere grunner til det. Den ene er at det er viktig å forstå dynamikken mellom ledere og ansatte. Videre er det viktig at studentene får et innblikk i personalforvaltning, helse, miljø og sikkerhet og kompetanseutvikling. Vi har riktignok tidligere antydning at det blir feil å forespeile studentene en lederstilling etter endt utdanning. Vi har imidlertid i forlengelsen av dette antydning at dyktige kandidater kan utvikle seg over tid mot lederstillinger, og dermed er dette emnet viktig. Litteraturen for emnet ligger på tertiært nivå.

### Emne 5: Fordypning i kontor-, salgs og serviceledelse

Dette er en avslutningsoppgave med et selvvalgt fordypningstema. Vi ser det som svært positivt med en slik fordypningsoppgave. Det er positivt at det presiseres at teori skal knyttes til praksis, siden dette er et svært viktig element i målet om å nå utdanningens læringsutbytte. Vi finner det videre positivt at det kreves at studentene skal ta utgangspunkt i en virkelig bedrift eller institusjon/offentlig virksomhet i oppgaven. Siden utdanningen ikke legger opp til en praksisperiode, er en fordypningsoppgave med utgangspunkt i en virkelig bedrift en god kompensasjon for dette.

## **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- angi i hvilken rekkefølge emnene kommer i studieløpet

### **3.4.4 Studieplanen**

(4) Studieplanen skal tydelig vise utdanningens innhold og oppbygning.

## **Vurdering**

Vi finner at studieplanen inneholder de krav som stilles av NOKUT. Vi lister opp og kommenterer disse nedenfor:

- Navnet på utdanningen er *kontor-, salg-, og serviceledelse*.

- Opptakskrav er angitt til generell studiekompetanse eller fullført videregående opplæring fra studieretning service og samferdsel.
- Utdanningens omfang er på 60 fagskolepoeng.
- Oppbygging/organisering av studiet fremkommer blant annet i studieplanens side 9.
- Læringsutbyttebeskrivelser og faglig innhold for utdanningen som helhet er tilfredsstillende.
- Læringsutbyttebeskrivelser og faglig innhold for hvert emne er tilfredsstillende.
- Den indre sammenhengen i utdanningen er beskrevet tilfredsstillende i et vedlegg til søknaden.
- Undervisningsformer og læringsaktiviteter er beskrevet i studieplanens avsnitt 4.
- Arbeidskrav og vurderingsordninger er beskrevet under hvert emne.
- Litteraturliste/læremidler er beskrevet under hvert emne, og i tillegg i vedlegg 1 og 2.

Vi finner at studieplanen er oversiktlig og at den klart og tydelig viser utdanningens innhold og oppbygning. Med det innholdet som studieplanen har, legger den et godt grunnlag for at læringsutbyttet oppnås.

Nye studenter vil gjennom denne planen få et godt og informativt inntrykk av utdanningen. Den har en god innledning etterfulgt av mål og læringsutbytte for utdanningen. Vi vil spesielt fremheve tabellen på side 9 som god og informativ. Det gis også en god beskrivelse av de ulike emnene og arbeidsformene. Det er også positivt at pensumlitteraturen er listet opp under de ulike emnene.

Det er positivt at arbeidskravene til fordypningsoppgaven er grundig presisert i vedlegg 4 til studieplanen. Dette sikrer at studentene er forberedt på hva fordypningsoppgaven innebærer, og de kan tidlig i studiet forberede seg på dette. Erfaringer viser at jo tidligere studentene blir forberedt på hva som kreves, jo bedre resultat presterer de.

## **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **3.5 Undervisningsformer og læringsaktiviteter (§ 3-4)**

### **3.5.1 Det pedagogiske opplegget**

(1) Utdanningen skal ha et pedagogisk opplegg som sikrer god veiledning og oppfølging av studentene både som gruppe og individ.

### **Vurdering**

Utdanningen har et godt pedagogisk opplegg hvor det er lagt opp til ulike arbeidsformer. Det er lagt opp til en blanding av klasseromsundervisning, veiledning på individuelt nivå eller gruppenivå, kollokvievirksomhet og oppfølging gjennom It's Learning. Det er positivt at emneplanen presiserer hva som ligger i uttrykket «ansvar for egen læring». Tilbyder har utviklet studiet med tanke på et variert og godt pedagogisk opplegg.

Det pedagogiske opplegget sikrer studentene både på individuelt nivå og på gruppenivå. Vi finner at tilbyder gjennom sine faglærere/veiledere har et veiledningstilbud som er tilstrekkelig for at studentene oppnår læringsutbyttet.

Det er i søknaden ikke beskrevet hvordan studentene får opplæring i bruk av It's Learning.

### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- beskrive hvordan det gis opplæring i bruk av læringsplattformen It's Learning

## **3.5.2 Undervisningsformer og læringsaktiviteter**

(2) Undervisningsformer og læringsaktiviteter, herunder eventuell praksis, skal være tilpasset læringsutbyttet som skal oppnås.

### **Vurdering**

Undervisningsformene er tilpasset slik at læringsutbyttet kan nås. Det legges opp til variert undervisnings- og veiledningsaktivitet, jf. vurderingen av det pedagogiske opplegget, 3.4.1. Det legges vekt på vekselvirkning mellom teoretiske studier og praktiske eksempler for å synliggjøre det gjensidige avhengighetsforholdet mellom teori og praksis. Det benyttes kollokviegruppe som etableres og fungerer gjennom studieåret. Arbeid i disse gruppene er obligatorisk og de skal ha tverrfaglighet som et viktig utgangspunkt. Ansvar for egen læring står i fokus og studentene må derfor oppsøke læringssituasjoner og læringsarenaer. Det er spesielt positivt at det gjennom hele studiet kreves individuelle eller gruppebaserte arbeider. Dette fører normalt til god læring og økt motivasjon. Erfaringer viser at en slik variasjon i læringsmetoder lettere vil motivere studentene til å jobbe med fagene, noe som bidrar til at læringsutbyttet oppnås på en bedre måte.

Vi finner det forsvarlig at det er beskrevet hvordan studenter med særskilte behov blir ivaretatt.

### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **3.6 Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5)**

### **3.6.1 Undervisningspersonalets sammensetning og kompetanse**

(1) Undervisningspersonalets sammensetning og samlede kompetanse skal være tilpasset utdanningen slik den er beskrevet i studieplanen. Undervisningspersonalet må samlet ha følgende kompetanse:

- a) Formell utdanning minst på samme nivå som det undervises i, innen det aktuelle fagområdet eller nærliggende fagområder. For nye fagområder der det ennå ikke tilbys tertiær utdanning, kan langvarig yrkespraksis erstatte formell utdanning.

- b) Pedagogisk kompetanse relevant for utdanningen. Minst én person skal ha formell pedagogisk utdanning og erfaring, og et særlig ansvar for utdanningens pedagogiske opplegg.
- c) Digital kompetanse relevant for utdanningen.
- d) Relevant og oppdatert yrkeserfaring.

## Vurdering

Tilbyder har lagt et vedlegg ved søknaden som omhandler kompetansekrav til lærere/veiledere og sensorer ved fagskoleutdanningen ved AOF Hordaland – Sogn og Fjordane. Dette er ikke tilstrekkelig. Tilbyder må utarbeide en kravspesifikasjon med innhold (krav) som er konkretisert for undervisningspersonalet som skal tilknyttes utdanningen *kontor, salg- og serviceledelse*. Kravspesifikasjonen må være fagspesifikk. I kravspesifikasjonen skal det også angis forholdstall mellom undervisningspersonalet og studentene.

Tilbyder har utarbeidet en oversikt over henholdsvis fagansvarlig og pedagogisk ansvarlig for studiet, samt øvrige fagansatte som underviser på studiet. Oversikten viser at det er kompetente personer som er involvert både som fagansvarlig og som lærere/veiledere. De har lang yrkeserfaring, god teoretisk utdanning og pedagogisk erfaring. De fleste har utdanning minst på bachelornivå. Yrkeserfaringen er fra utdanningens yrkesfelt. Oversikten viser formell utdanning, pedagogisk kompetanse, digital kompetanse og relevant yrkeserfaring. Flere enn én person har formell pedagogisk utdanning. Vi registrerer spesielt at den digitale kompetansen generelt er svært god blant undervisningspersonalet.

Pedagogisk ansvarlig har i utgangspunktet en adjunktutdanning med etterutdanning innen IKT og pedagogikk. Vedkommende har omfattende pedagogisk praksis. Hun har jobbet som studiekonsulent hos tilbyder fra 2014 (ikke nærmere spesifisert). Hun har 10 % undervisningsplikt og det fremkommer ikke nærmere hvilke fagområder hun underviser i. Vi finner beskrivelsen av den pedagogiske ansvarlige tilfredsstillende.

Faglig ansvarlig blir vurdert under punkt 3.5.4

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- utarbeide en kravspesifikasjon for undervisningspersonalet i henhold til NOKUTs krav

### 3.6.2 Praksisveiledere

(2) For utdanninger med praksis skal eksterne praksisveiledere ha kompetanse til å veilede og vurdere studentene i praksis.

Utdanningen inneholder ikke praksis.

### 3.6.3 Undervisningspersonalets størrelse og stabilitet

(3) Undervisningspersonalet må være stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter.

## Vurdering

Det er lagt opp til at fem personer er knyttet til undervisnings- og veiledningsvirksomheten, hvor ressursen varierer med mellom 10 og 30 %. Dette gir en total stillingsprosent på 100, og et forholdstall mellom lærere og studenter på 1:30. I tillegg er en av disse personene faglig ansvarlig for studiet. Med utgangspunkt i at studiet er på 60 fagskolepoeng og tidsomfang er 38 uker, finner vi undervisningspersonalets størrelse tilfredsstillende. Tilbyder rapporterer at de har et godt nettverk med vikarer og gjesteforelesere som kan tre inn ved sykdom og annet fravær. Dette tilsier at kravet til størrelse og stabilitet i undervisningspersonalet er tilfredsstillende.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.6.4 Faglig ansvarlig

(4) Utdanningen skal ha en faglig ansvarlig med formell faglig kompetanse. Faglig ansvarliges oppgave er å sikre at studentene gjennomfører utdanningen som beskrevet i planen og oppnår læringsutbyttet. Faglig ansvarlig må være tilsatt hos tilbyder i minimum 50 prosent stilling.

## Vurdering

Faglig ansvarlig er ansatt i 100 % stilling i AOF Hordaland – Sogn og Fjordane. Det fremkommer i søknaden at faglig ansvarlig har ansvaret for at utdanningen gjennomføres i samsvar med studieplanen. Dette ansvaret har hun sammen med pedagogisk ansvarlig. Hun er tilgjengelig for spørsmål fra studentene og gir også veiledning til disse. Hun har i tillegg noe undervisning (10 % av stillingen). Faglig ansvarlig har tett kontakt med innleide lærere og deltar jevnlig på møter med representanter fra yrkesfeltet. På denne måten sikres det at studieplanens læringsutbytte nås.

Faglig ansvarlig har økonomisk utdanning uten at dette er spesifisert ytterligere. Hun mangler formell pedagogisk utdanning. Vi mener at det er en svakhet, og anbefaler at vedkommende tar en praktisk-pedagogisk utdanning (PPU). For øvrig er det positivt at vedkommende har lang erfaring fra ulike virksomheter i tillegg til lang undervisningserfaring.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- sørge for at faglig ansvarlig får en praktisk-pedagogisk utdanning (PPU)
- bedre spesifisere utdanningsbakgrunnen til faglig ansvarlig

## 3.7 Eksamen og sensur (§ 3-6)

### 3.7.1 Eksamens- og vurderingsordningene

(1) Eksamens- og vurderingsordningene skal være egnet til å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd.

## Vurdering

De vurderingsformene som er angitt i studieplanen er individuelle skriftlige arbeider som vurderes med karakterene A-F. Planen legger ikke opp til skriftlig skoleeksamen i noen emner. Vi mener at de angitte vurderingsformene vil fremme læring og utvikling på en god eller bedre måte enn skoleeksamen. Det legges opp til en langt mer problembasert tilnærming til fagstoffet sammenliknet med den tradisjonelle puggeseksamenen. Studentene får tid til å bearbeide stoffet med tilgjengelig hjelpemidler. Dette fører til en mer virkelighetsnær eksamensform som gjør at læringsutbyttet lettere kan nås. Det er på denne måten en tilegner seg ny kunnskap i yrkeslivet.

Eksamensformen for emnene 1–4 er innleverte skriftlige arbeider hvor karakterskalaen fra A–F blir benyttet. Det er gitt en god beskrivelse av vurderings- og eksamensordninger i studieplanens punkt 5.0. Det benyttes to interne sensorer til vurdering av disse arbeidskravene. Det finner vi tilfredsstillende.

Det fremgår i studieplanen at obligatorisk arbeid skal være bestått før kandidaten får fremstille seg til avsluttende vurdering (fordypningsoppgaven). Dette er ryddig og etterlater ingen tvil om at det er et ufravikelig krav.

Når det gjelder eksamensform for fordypningsoppgave er den utfyllende og tilfredsstillende beskrevet. Etter at fordypningsoppgaven er levert inn følger en muntlig høring, noe vi mener er veldig positivt. Det er også positivt at studieplanen krever at kravene i teoriemnene må være bestått før studentene kan fremstille seg til eksamen i fordypningsdelen. Fordypningsoppgaven er den endelige eksamenen i studiet, og vi finner det tilfredsstillende at det her benyttes både en intern og en ekstern sensor. Vedlegg 5 i studieplanen redegjør på en ryddig måte for malen for fordypningsoppgaven.

De eksamensformene som er beskrevet i studieplanen er etter vårt syn egnet til å sikre at læringsutbyttet er oppnådd.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.7.2 Sensorenes kompetanse

(2) Sensorene skal ha kompetanse til å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd.

## Vurdering

Som nevnt i punkt 3.5.1, har tilbyder et vedlegg til søknaden som omhandler kompetansekrav til lærere/veiledere og sensorer ved fagskoleutdanningen ved AOF Hordaland – Sogn og Fjordane. Vi finner disse kravene tilfredsstillende, også med tanke på krav til sensorer. Vedlagt søknaden er en tabell som viser oversikt over undervisningspersonale og sensorer. Denne indikerer at en ikke navngitt person er satt opp med 5 % ressurs som sensor. I tillegg er det i tabellen beskrevet kompetansekrav til sensoren. Det stilles krav om utdanning på bachelornivå og erfaring fra undervisning. Vi finner denne beskrivelsen tilfredsstillende.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.8 *Infrastruktur (§ 3-7)*

Tilbyder skal ha lokaler, utstyr, informasjonstjenester, administrative og tekniske tjenester, IKT-ressurser og arbeidsforhold som er tilpasset utdanningen, og som utgjør et forsvarlig lærings- og arbeidsmiljø for studenter og ansatte.

#### **Vurdering**

Tilbyder beskriver i sin søknad et godt utbygd IKT-nett og tilgang til lokalt bibliotek. Norgeskortet som gir tilgang til alle landets bibliotek blir markedsført ved studiestart og det sikrer tilgang til faglitteratur uansett hvilket bibliotek en henvender seg til.

Det er beskrevet hva slags tilgang studentene har til IKT-utstyr og tilhørende veiledning. Vi finner dette svært godt beskrevet og vi finner infrastrukturen tilfredsstillende med tanke på et forsvarlig lærings- og arbeidsmiljø. Tilbyder benytter It's Learning som læringsplattform.

Tilbyders lokaler er beskrevet i søknaden, og disse virker tilfredsstillende. Det er også positivt at tilbyder i sin søknad har beskrevet hvordan fagskoleutdanningen kan tilpasses ulike personer med lærevansker/handicap. Det blir anført i søknaden at teleslynge kan monteres for studenter med hørselshemming. Ulike typer programvare for studenter med lese- og skrivevansker tilbys.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.9 *Konklusjon etter sakkyndig vurdering*

Utdanningen anbefales ikke godkjent.

Tilbyder må

- beskrive hva som er relevant yrkespraksis og utdanning når realkompetanse skal vurderes for opptak
- utarbeide en kravspesifikasjon for undervisningspersonalet i henhold til NOKUTs krav

Tilbyder bør

- knytte seg enda tettere opp mot konkrete bedrifter som er vesentlige aktører innen salg og service
- under generell kompetanse i læringsutbyttebeskrivelsene sette opp et punkt som sier at studenten kan utvikle seg videre til mellomleder og leder
- angi i hvilken rekkefølge emnene kommer i studieløpet
- beskrive hvordan det gis opplæring i bruk av læringsplattformen It's Learning
- sørge for at faglig ansvarlig får en praktisk-pedagogisk utdanning (PPU)
- bedre spesifisere utdanningsbakgrunnen til faglig ansvarlig



## 4 Tilvarsrunde

NOKUT mottok 21. januar 2015 tilbakemelding fra søkeren, på de sakkyndiges vurdering i utkast til tilsynsrapport.

Under presenterer vi søkerens tilbakemelding på den sakkyndige vurderingen, samt de sakkyndiges tilleggsvurdering av de opprinnelig underkjente kravene.

### 4.1 Søkerens tilbakemelding

#### Søkerens tilbakemelding

**Tilsvar fra AOF Hordaland – Sogn og Fjordane «Kontor,- salg og serviceledelse. Saksnummer 14/511. Søkers tilbakemelding på konklusjon fra de sakkyndige på «må»-punkter:**

#### **2.2. Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§3-1)**

##### **2.2.1 Krav i fagskoleloven med forskrifter**

*Tilbyder må klargjøre om det er samme studentrepresentant som sitter i styret og i klagenemda, og i så fall hvordan vedkommende velges*

- I punkt 3.3 i styrereglementet for fagskolen har vi strøket setning 1 og 2 slik at setning 3 står alene. I tillegg har vi presisert i dette punktet at « samme studentrepresentant velges som representant til styret og til klagenemden for fagskolen».

*Tilbyder må klargjøre begrepene slik at det går klart frem hvem som har ansvar for å opprette studentorgan og sikre at informasjonen i skolen ulike dokumenter stemmer overens på dette punktet*

- I punkt 8 i styrereglementet for fagskolen er det nå presisert at det er daglig leder og fagansvarlig som er ansvarlig for at det opprettes studentorgan når fagskolen har mer enn 5 fagskoleklasser. Fagskoleansvarlig er byttet ut med fagansvarlig.  
Setningen: «opprettelse av studentorgan skjer når fagskolen har mer enn 5 fagskoleklasser» er strøket i pkt. 8 fordi det er en gjentakelse av setningen før. Styrereglementet er nå i samsvar med kvalitetshåndboken for fagskolen.

*Tilbyder må stryke siste setning under 7.3 f) i reglementet, slik at det ikke kan misforstås hvem som behandler klager*

- Siste setning under punkt 7.3f er strøket

### **3.1 Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1)**

#### **3.1.1 Opptak**

*Tilbyder må beskrive hva som er relevant yrkespraksis og utdanning når realkompetanse skal vurderes for opptak*

- Det er innarbeidet en beskrivelse og utdyping av relevant yrkespraksis og utdanning i punkt 1.0 Innledning i studieplanen. Det henvises samtidig til læreplaner og hvilke studieretninger som er relevante.

Beskrivelsen inneholder også hvordan utdanningen er lagt opp og hva som vektlegges.

I tillegg er det under punkt 3.0 argumentert for hva som menes med realkompetanse, hvordan denne skal dokumenteres og hvordan realkompetansen blir vurdert.

Videre er det tatt med et avsnitt om hvilke krav til dokumentasjon som stilles.

### **3.5 Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5)**

#### **3.5.1 Undervisningspersonalets sammensetning og kompetanse**

*Tilbyder må utarbeide en kravspesifikasjon for undervisningspersonalet til NOKUTs krav*

Det er utarbeidet en kravspesifikasjon for undervisningspersonell (lærere og sensorer) for utdanningen Kontor,- salg og serviceledelse.

Det er lagt ved eget vedlegg som inneholder kravspesifikasjonen for undervisningspersonell (lærere og sensorer).

**Søkers tilbakemelding på konklusjon fra de sakkyndige på «bør» punkter:**

### **2.2 Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§3-1)**

#### **2.2.1 Krav i fagskoleloven med forskrifter**

*Tilbyder bør i kvalitetssikringssystemet tydeliggjøre på hvilken måte studentgruppens nivå og bakgrunn er en indikasjon på utdanningskvalitet*

- Vi har skrevet inn to nye setninger i kvalitetssikringssystemet under punkt 4.1.1 som lyder: Studentens nivå og bakgrunn er en forutsetning for at studenten vil kunne oppnå læringsutbytte. Dette vil være en indikasjon på kvalitet i utdanningen.

*Tilbyder bør ta ut av reglementet de delene av bestemmelsene om eksamen under punkt 6.5 og 6.6 som er rene ordensbestemmelser*

- Under punkt 6.5 er bokstav a, b og d tatt ut av reglementet. Dette vurderes som ordensbestemmelser. Reglementet under punkt 6.5 inneholder nå bokstav a og b) etter oppdatering.
- Under punkt 6.6 er bokstav c, d, e, f, g, h, i og j) tatt ut av reglementet. Dette vurderes som ordensbestemmelser. Reglementet under punkt 6.6 inneholder nå bokstav a, b og c) etter oppdatering.

*Tilbyder bør i reglementet klargjøre sammenhengen mellom praksis og praktisk eksamen i punkt 7.1*

- Setning nr 2 i punkt 7.1 er endret til følgende:  
Studenten har rett til å klage på vurdering av praksis kun dersom det er gjort formelle feil ved **eksamen i praksis.**

Tilbyder bør i reglementet tydeliggjøre under punkt 7.2 at klagen sendes direkte til fagskolens klagenemd for behandling dersom den ikke gis medhold av førsteinstansen

- I punkt 7.2 d) er første setning endret til:  
Dersom klagen fra studenten ikke tas til følge av fagskoleansvarlig/daglig leder **sendes klagen videre** til fagskolens klagenemd for behandling.

Tilbyder bør i reglementet under punkt 7.3 a) ta inn «begrunnelse for vedtaket» i beskrivelsen av hva enkeltvedtak skal inneholde

- Punkt 7.3 a) lyder nå: Enkeltvedtaket skal inneholde: hva det fattes vedtak om, **begrunnelse for vedtaket**, vedtakets varighet, klageadgang, klagefrist, klageinstans mv. jf. Forvaltningsloven

### **3.2 Læringsutbytte (§3-2)**

#### **3.2.2 Læringsutbytte (§ 3-2) Sakkyndig vurdering**

Tilbyder bør under generell kompetanse sette opp et punkt som sier at studenten kan utvikle seg videre til mellomleder og leder

- Det er satt inn ett nytt punkt under generell kompetanse i læringsutbyttebeskrivelsene, «studenten kan utvikle seg videre til mellomleder og leder»

#### **Punkt 3.3.3 Utdanningens emner**

Tilbyder bør angi i hvilken rekkefølge emnene kommer i studieløpet

- Det er i studieplanen under punkt 4.0 ført inne en setning som lyder: Emnene tas normalt i rekkefølge

## **4.2 Sakkyndig tilleggsvurdering**

Vi har nå gått gjennom tilbyders tilsvær og finner at mål-punktene er imøtekommet på en tilfredsstillende måte. Det var to mål-punkter i vår rapport:

- Tilbyder har beskrevet hva som er relevant yrkespraksis og utdanning når realkompetanse skal vurderes for opptak
- Kravspesifikasjon for undervisningspersonalet i henhold til NOKUTs krav er utarbeidet

Vi registrerer også at bør-punktene er tatt hensyn til.

Ja, kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **4.3 Endelig konklusjon fra sakkyndig komité**

Utdanningen anbefales godkjent.

## 5 Vedtak

NOKUT ved direktøren anser de faglige kravene for godkjenning av utdanningen *kontor, salg-, og serviceledelse*, 60 fagskolepoeng stedbasert undervisning, ved AOF Hordaland – Sogn og Fjordane som oppfylt. NOKUT godkjenner derfor utdanningen.

Vedtaket gjelder utdanningen som er beskrevet i søknaden av 12. september 2014 og i tilsynsrapporten. Vedtaket gjelder for AOF Hordaland – Sogn og Fjordane sitt studiested i Bergen.

Vedtaket er fattet med hjemmel i

- lov om fagskoleutdanning § 2
- forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning § 5-1 (1)

## 6 Dokumentasjon

Rapporten er skrevet på bakgrunn av

- søknad datert 12. september 2014, NOKUTs saksnummer 14/511-1
- tilsvaret datert 20. januar 2015, NOKUTs saksnummer 14/511-11

## Vedlegg 1:

### Sakkyndig komité

Kravene til sakkyndige står oppført i fagskoletilsynsforskriften kapittel 2. De sakkyndige skal vurdere om søknaden oppfyller kravene for godkjenning av fagskoleutdanning, jf. fagskoletilsynsforskriften kapittel 3.

Den sakkyndige komiteen har bestått av følgende medlemmer:

- **Instituttleder Bjørn Solheim, Høgskolen i Buskerud og Vestfold**  
Solheim har hatt sitt hovedvirke som høgskolelektor og instituttleder ved Institutt for økonomi og ledelse, Høgskolen i Buskerud og Vestfold (HiBV). Han er utdannet cand. merc. og har tidligere arbeidet som lektor i videregående skole, som økonomi-medarbeider og kontorsjef. Ved HiBV har han arbeidet med faglig og pedagogisk utvikling av kurs innen økonomisk/administrative studier. Solheim deltok i utviklingsarbeidet i forbindelse med Reform '94 innenfor fagområdet regnskap. Han var sentral i forbindelse med utvikling av NKI sine nettstudier på høgskolenivå (bachelornivå), og er faglig ansvarlig for dette nettstudiet. Han har også utviklet flere av nettkursene som tilbys ved NKI. Solheim har tidligere vært sakkyndig for NOKUT.
- **Økonomisjef Inger-Britt Zeiner, Zeiner Gruppen AS**  
Inger-Britt Zeiner er utdannet innen økonomi, regnskap og revisjon, med registrert revisorutdanning fra Telemark Distrikthøgskole og Høyere Revisorstudium fra Norges Handelshøyskole. Hun har arbeidet med revisjon i selskapet som nå heter PWC, og som økonomisjef i Anth. L. Zeiner AS, hvor hun var med på en sterk ekspansjon og videreutvikling av virksomheten. Zeiner er i dag økonomisjef i Zeiner Gruppen AS, som arbeider med eiendom, bolig og investering. Inger-Britt Zeiner har vært hovedstyremedlem i Hovedorganisasjonen Virke, medlem i Rådet for Norges Varehandelshøyskole, og aktiv i styret og ledelse i Tønsberg Handelsstands Forening. Zeiner har tidligere vært sakkyndig for NOKUT.

Sakkyndige skal ikke ha oppgaver ved fagskolen eller ha andre tilknytninger til tilbyder som kan medføre inhabilitet. De sakkyndige har erklært at de ikke er inhabile i saken.

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