

NOKUTs tilsynsrapporter

# Praktisk markedsføring

NKI AS

Februar 2016



NOKUT 

NOKUT kontrollerer og bidrar til kvalitetsutvikling ved fagskolene. Dette gjør vi blant annet ved å godkjenne nye fagskoletilbud. Fagskoleutdanning er en yrkesrettet utdanning på et halvt til to år, som bygger på videregående skole eller tilsvarende realkompetanse. Betegnelsen fagskoleutdanning er beskyttet gjennom fagskoleloven. For å kunne bruke betegnelsen fagskoleutdanning, må utdanningstilbudet være godkjent av NOKUT. Alle fagskoletilbud må tilfredsstillе nasjonale kvalitetsstandarder. NOKUT godkjenner også institusjonenes interne system for kvalitetssikring.

<b>Tilbyder/Utdanningssted:</b>	NKI AS
<b>Utdanningstilbudets navn:</b>	Praktisk markedsføring
<b>Nivå/fagskolepoeng:</b>	30 fagskolepoeng
<b>Undervisningsform:</b>	Nettbasert
<b>Sakkyndige:</b>	Tone Håfjeld Kristen A. Ellingsen Audhild N. Håvaldsrud
<b>Dato for vedtak:</b>	29.02.2016
<b>NOKUTs saksnummer</b>	16/00109

## 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:

- Tone Håfjeld
- Kristen A. Ellingsen
- Audhild N. Håvaldsrud

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) 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.

NOKUT, 29. februar 2015

Øystein Lund  
tilsynsdirektør

## 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>1</b>
<b>3</b>	<b>Sakkyndig vurdering av utdanningen</b> .....	<b>2</b>
3.1	Oppsummering .....	2
3.2	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1).....	2
3.3	Læringsutbytte (§ 3-2).....	5
3.4	Utdanningens innhold og oppbygning (§3-3).....	7
3.5	Undervisningsformer og læringsaktiviteter (§ 3-4).....	11
3.6	Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5).....	13
3.7	Eksamen og sensur (§ 3-6) .....	16
3.8	Infrastruktur (§ 3-7) .....	17
3.9	Konklusjon etter sakkyndig vurdering .....	18
<b>4</b>	<b>Tilsvarsrunde</b> .....	<b>20</b>
4.1	Søkerens tilbakemelding.....	20
4.2	Sakkyndig tilleggsvurdering.....	23
<b>5</b>	<b>Vedtak</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>Dokumentasjon</b> .....	<b>26</b>
	Vedlegg 1:.....	27

# 1 Informasjon om søkeren

## 1.1 Informasjon om tilbyder og utdanningen

Tilbyder søkte NOKUT 15. september 2015 om godkjenning av *markedsføringsledelse* som fagskoleutdanning. Etter sakkyndiges vurdering i punkt 3.4.1 nedenfor, endret tilbyder i sitt tilsvarende utdanningens navn til *praktisk markedsføring*. Utdanningen er på 30 fagskolepoeng. Den omsøkte undervisningsformen er nettbasert.

Søker har allerede 17 godkjente fagskoleutdanninger:

- Servicelederskolen
- Prosjektlederskolen
- Lønns- og personalskolen
- Regnskapsskolen
- Kantinelederskolen
- Arbeidslederskolen
- Eiendomsserviceskolen
- Vaktmesterskolen
- Fagtekniker – Hydraulikk
- Økonomikonsulent NKI
- Logistikkfagskolen- arbeidsleder logistikk
- Psykisk helsearbeid
- Ledelsesskolen
- Helse, aldring og aktiv omsorg
- Demensomsorg og alderspsykiatri
- Kreftomsorg og lindrende pleie
- Migrasjonshelse

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

## 2 Innledende vurdering

Vi viser til NOKUTs administrative vurdering av de grunnleggende forutsetningene for å tilby fagskoleutdanning i utkast til tilsynsrapport om fagskoletilbudet *migrasjonshelse*, NOKUTs saksnummer 15/607, oversendt 18. desember 2015.

### 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 levert en ryddig og oversiktlig søknad. Studieplanen er også oversiktlig og det virker lett for aktuelle studenter å få innsikt i studiets emner.

Faglig innhold er relevant, men sakkyndig komité ser behov for noe mer arbeid med utdanningens litteratur i både omfang og innhold.

Men vi ser ikke noen god begrunnelse for at arbeidsmarkedet for studentene skal avgrenses til handel og produksjon, slik det fremkommer i søknaden. Innholdet i studiet er av generelle karakter og er derfor i liten grad tilpasset bransjemessige rammer eller begrensninger.

Selv om arbeidskrav og vurderingsformer er godt beskrevet, er det behov for en tydeliggjøring av hva som faktisk er grunnlag for karaktersetningen.

Siden ledelsesdimensjonen ikke er fremtredende i utdanningen, vil også komitéen be tilbyder om et mer dekkende navn enn «Markedsføringsledelse». Det etterlyses også en tydeligere sammenheng mellom de enkelte emner og læringsutbyttebeskrivelser på ulike nivåer.

Nettklasserommet og studentoppfølgingen fra NKI har mange gode kvaliteter og sterke sider. Likevel gjør fraværet av studentaktivitet og studentsamarbeid i nettklasserommet at komitéen ber tilbyder om å utbedre dimensjonen som har med læringsmiljø å gjøre, og presentere en plan for dette. Det savnes også mulighet til å se nettlærers ansikt og direkte formidling fra vedkommende i form av fagstoffformidling og/eller andre elementer.

#### 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

Tilbyder beskriver i sine opptakskrav i studieplanen både krav til formalkompetanse og til realkompetanse. Kvalifiserte søkere tildeles plass løpende.

Når det gjelder formalkompetanse, er kravet at søker har fagbrev som salgsmedarbeider. Vi ber tilbyder vurdere om studiespesialiserende programfag innen markedsføring bør inngå som et alternativ

til dette kravet. Forutsetningene for opptak skal være relevante kvalifikasjoner på nivå 4 i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring, og læreplan i markedsføring og ledelse tilsier at dette programfaget tilfredsstillende dette kvalifikasjonskravet sett i forhold til læringsutbyttebeskrivelsen i tilbyders studieplan.

Tilbyder legger til grunn følgende realkompetanse for å bli vurdert til studieplass:

- 3 års dokumentert erfaring. Et år kan dekkes gjennom kurs, utdanning frivillig arbeid. To år må være arbeidserfaring knyttet til kundearbeid.
- Søker må være 19 år, og samlet dokumentasjon må sannsynliggjøre at søker kan gjennomføre utdanningen.
- Realkompetanse vurderes opp mot læringsutbyttebeskrivelsene for utdanningsprogram lagt til grunn for dette studiets krav til formalkompetanse.

Vi mener at beskrivelsen av opptak basert på realkompetanse er tilfredsstillende. Videre mener vi at tilbyder likebehandler søkere som benytter sin formalkompetanse og de som dokumenterer sin realkompetanse på en god måte.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- la studiespesialiserende programfag innen markedsføring inngå som et selvstendig formalkrav i tillegg til fagbrev som salgsmedarbeider.

## 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

Et krav for fagskolene er at de skal samarbeide med aktører i yrkesfeltet og delta i faglige nettverk. Tilbyder beskriver Hovedorganisasjonen VIRKE som en samarbeidspartner i utviklingen av utdanningen. Samarbeidet har som mål å sikre at utdanningen gir en kompetanse som gjør kandidatene i stand til å delta i arbeidslivet uten ytterligere opplæring. Samarbeidet skal også sikre at det læringsutbyttet studentene sitter igjen med etter endt utdanning samsvarer med yrkesfeltets behov. VIRKE vil også gjennom VIRKE PLUSS tilby utdanningen til sine medlemsbedrifter, og dermed også bidra til arbeidet med rekruttering av nye studenter.

NKI vi ha årlige konsultasjoner med VIRKE med henblikk på nødvendige revisjoner og justeringer.

Vi mener samarbeidet med VIRKE vil kunne sikre at tilbyder kan holde utdanningen oppdatert og relevant for yrkeslivet.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.2.3 Standarder, konvensjoner og avtaler

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

#### Beskrivelse

Kravet er ikke relevant for denne utdanningen.

### 3.2.4 Praksisavtaler

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

#### Beskrivelse

Kravet er ikke relevant for denne utdanningen.

### 3.2.5 Fagskolepoeng og arbeidsmengde

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

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

## Vurdering

Markedsføringsledelse er et studium på 30 fagskolepoeng. Studiet består av tre emner, som alle er oppgitt til 10 fagskolepoeng. Arbeidsomfanget er av tilbyder oppgitt til å være 750 studietimer, det timeantallet som er et minimum for kurs med omfang på 30 fagstudiepoeng. Innholdet i studiet og studentenes bruk av tid er beskrevet i generelle former, noe som gjør det utfordrende å ta stilling til forventet arbeidsmengde, og dermed hvor mye tid studentene må benytte for å gjennomføre studiet. En rekke velprøvde og anerkjente læringsaktiviteter blir benyttet, uten at det fremkommer en entydig og klar beskrivelse av hva de inneholder. Hva som menes med formuleringen «ulike oppgavetyper» er ikke nødvendigvis gitt. En slik avklaring er nødvendig for både å forstå hvilken type oppgaver det her henvises til, og dermed også hvor mye tid det er forventet av studentene skal benytte på disse aktivitetene.

Det er viktig at det oppgitte omfanget av studiet er realistisk, og at det samsvarer med det angitte timeantallet som er oppgitt. To forhold har vært spesielt viktig i vår vurdering av arbeidsmengden: pensums omfang og vanskelighetsgrad, og vår forståelse av den tiden studentene bør benytte til obligatoriske arbeid og andre læringsaktiviteter.



Samlet pensum er oppgitt til å være 1200 sider. Legger vi til grunn oppgitt pensum i de tre emnene kommer vi frem til at det er om lag 1100 sider som er pensum, da forutsatt at alle sidene i pensumbøkene inngår som en del av kjernepensumet. Inngår annen litteratur bør denne også oppgis.

Som vi kommer tilbake til under 3.4.3, regner vi med at den faglige nivåforskjellen mellom de ulike emnene og litteraturen som inngår, er vurdert nøye. Det faglige nivået og arbeidsmengden i emnet *Markedsføringsledelse* og de andre to emnene, mener vi er for ambisiøse slik de fremstår i beskrivelsen.

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- avklare hva som menes med formuleringen «ulike oppgavetyper».

Tilbyder bør

- beskrive de ulike læringsaktivitetene klarere.

### 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 plassert under riktig kategori.

##### Nivå

Læringsutbyttebeskrivelsen ligger samlet sett på nivå 5.1 i NKR.

##### Utformet som kompetansebeskrivelse

Læringsutbyttebeskrivelsen er utformet som en kompetansebeskrivelse, altså hva kandidaten skal kunne, vite og være i stand til å gjøre ved fullført utdanning.

##### Faglig innhold/profil

Læringsutbyttebeskrivelsens innhold er mer fagspesifikt enn de generiske beskrivelsene i NKR, men ikke så spesifikt at en hvilken som helst endring i utdanningen vil måtte føre til endring i læringsutbyttet. Læringsutbyttebeskrivelsen er egnet til å kommunisere med yrkesfeltet og andre

utdanningsinstitusjoner, og gir innsikt i utdanningens faglige innhold og profil. Læringsutbyttebeskrivelsen er egnet til å skille mellom ulike studier.

Panelet har noen mindre språklige merknader til beskrivelsen. Første kulepunkt under *kunnskaper* inneholder en svært lang setning med mye oppramsing: «Har kunnskap om markedsføringsledelse, merkevareledelse og prisstrategi samt ulike verktøy og prosesser som kan brukes for å løse markedsføringsutfordringer i bedrifter, blant annet en modell for markedsplanlegging, merkevarefastsettelse og prissetting». «Blant annet» kan strykes fra setningen, og søkeren bør heller så langt det er mulig forsøke å finne en god samlebetegnelse for verktøyene og prosessene som er ramset opp etter «blant annet».

### Konklusjon

Ja, læringsutbyttebeskrivelsen er i tråd med NKR.

### 3.3.1 Sakkyndiges vurdering

I beskrivelsen av studiet fremgår det at målet med utdanningen er at studentene etter endt fagskoleutdanning, skal være i stand til å arbeide med markedsarbeid i små og mellomstore bedrifter innen handel og produksjon. Hvilke konsekvenser dette har fått for læringsutbyttet og innholdet i studiet, kommer ikke klart frem i søknaden. Små og mellomstore bedrifter (SMB) er en betegnelse som det ikke er etablert noen klar norsk definisjon av. Forskningsrådet og NHO setter en grense på 100 ansatte, mens regnskapsloven benytter andre kriterier av mer økonomisk karakter når denne type bedrifter beskrives. Beskrivelsen begrenser også den delen av næringslivet studentene skal arbeide i til «handel og produksjon». En slik avgrensing sier ikke bare noen om hvilke deler av næringslivet innholdet i studiet tar sikte på å tilpasse seg, men også hvilke deler av næringslivet studiet *ikke* er tilpasset. Dette betyr at kandidatene etter endt studie ikke har kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse til å utføre de samme markedsføringsoppgavene i offentlig virksomhet, reiselivet og i andre bedrifter/organisasjoner som faller utenfor de delene av arbeidslivet som er definert som *handel og produksjon*.

Vi mener en slik avgrensing ikke kan begrunnes med utgangspunkt i det pensum som er valgt, beskrivelsen av læringsutbyttet, eller det faglige innholdet slik det er beskrevet i søknaden. Gjennom beskrivelsen av studiet fremstår det som et forholdsvis grunnleggende studie i markedsføring, og vi mener derfor at en slik avgrensing som her er gjort ikke er nødvendig-Vi mener videre at avgrensningen vil være uheldig ved at den vil kunne legge en ugrunnet begrensning på hva slags muligheter i arbeidsmarkedet søkerne til utdanningen og ferdige kandidater vil se for seg. Dette selv om begrepene «liten og mellomstor bedrift» går igjen i beskrivelsen i emnet Markedsføringsledelse og det samlede lærerutbytte for etter endt utdanning. Vi mener derfor at læringsutbyttet ikke er beskrevet så konkret at det klart fremkommer hvilken yrkeskompetanse kandidatene får eller hvilken sektor kandidatenes kompetanse er ment for.

Læringsutbyttet er beskrevet både med bakgrunn i de enkelte emnene, og samlet for hele studiet. Beskrivelsen av læringsutbyttet for de enkelte emnene er delt inn i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse. Den mest omfattende beskrivelsen er gjort for emnet *Markedsføringsledelse*.

Læringsutbyttet for de enkelte emne og for det samlede studiet er beskrevet ved hjelp av generelle formuleringer. Vi hadde ønsket oss at flere forhold var bedre presisert og at de to nivåene, læringsutbyttet for det enkelte emne og det totale læringsutbytte for studiet, var sterkere knyttet sammen. I det samlede *læringsutbytte for utdanningen som helhet*, under kunnskap, punkt 3, står det for eksempel at studentene skal ha kunnskap om *markedsføringsbransjen*, uten at det kommer klart frem hvilken bransje dette er. Vi regner med at det her tenkes på ulike rådgivere, konsulenter, medie- og reklamebyrå. I så fall er dette et eksempel på forhold som burde vært bedre beskrevet, og kommet klarere frem i beskrivelsen av læringsutbytte i de enkelte emnene (for eksempel i emnet Merkevareledelse). Videre er det beskrevet at studentene skal ha kunnskap om «markedsføringsledelse gjennom faglige nettverk og elektronisk og trykt litteratur». Nettverk og relasjoner er slik vi ser det i liten grad viet oppmerksomhet i studiet (og i beskrivelsen av læringsutbytte i de ulike emnene). Et annet eksempel på en formulering vi mener er uklar, finner vi under punktet *ferdigheter*. Å beskrive at studentene skal kunne utarbeide markedsprogram for en liten og mellomstor bedrift og lede markedsføringen i salgsfasen, opplever vi som en lite presis beskrivelse. Vi mener at det burde kommet frem at dagens forståelse av markedsføringsarbeidet dreier seg om mye mer enn bare gjennomføringen av salgsprosessen, og at man heller tar inn over seg den siste utviklingen i faget, og dermed i større grad vektlegger lojalitet og gjenkjøp (jfr. det som er beskrevet om nettverk og relasjoner).

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- harmonisere beskrivelsen av læringsutbytte for de ulike emnene slik at beskrivelsen bedre underbygger studiets samlede læringsutbytte.

Tilbyder bør

- gå gjennom beskrivelsen av læringsutbytte med henblikk på en bedre presisering og konkretisering av innholdet.
- vurdere om avgrensingene til *handel og produksjon* kan sløyfes, og dermed gi en tydeligere beskrivelse av studentens yrkeskompetanse.

## 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

Studiets navn er *markedsføringsledelse*.

Markedsføringsledelse er et begrep som ofte benyttes i beskrivelsen av ulike utdanninger innen markedsføring. Begrepet «ledelse» brukes ikke fordi studiene nødvendigvis er ledelsesutdanninger, men heller for å kommunisere at markedsføring er et fagområde som vil involvere de fleste av

bedriftens funksjoner, også de som ikke bare er knyttet til tradisjonelle salgs- og markedsaktiviteter.

At studiet ikke synliggjør og vektlegger faglige elementer som man forventer i tradisjonelle ledelsesutdanninger, vil gi arbeidsgivere en unyansert forståelse av hva studenten har som teoretisk bakgrunn. Også utdanningens begrensede omfang, 30 fagskolepoeng, gjør at vi mener innholdet i utdanningen ikke harmoniserer med utdanningens navn *markedsføringsledelse*.

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- endre navn på studiet slik at det klarere kommer frem at dette er et studie som gir en innføring i deler av fagfeltet markedsføringsledelse.

### 3.4.2 Utdanningens innhold og emner

- |  |
|--|
| (2) Utdanningens innhold skal være egnet for å nå læringsutbyttet.<br>(3) De ulike emnene skal til sammen bidra til at studentene oppnår utdanningens totale læringsutbytte. |
|--|

## Vurdering

Vår vurdering bygger også på det som er beskrevet tidligere i denne vurderingen, se blant annet punkt 3.3 *læringsutbytte*.

Innholdet i studiet fremstår som noe fragmentert, og vi savner en bedre beskrivelse av sammenhengene og bakgrunnen for de emnene og den litteraturen som er valgt.

Case, eksempler, videoer, lenker til ulike nettressurser er sentrale læringsaktiviteter. Innholdet og eventuell bransje- og sektortilhørighet er ikke beskrevet. Læringsaktivitetene er naturlige med bakgrunn i at dette er en nettbasert fagutdanning. Dialog mellom fagpersoner og studenter er beskrevet og skal være ivaretatt gjennom digitale klasserom, diskusjonsforum og ulike veiledningstjenester. Se for øvrig det som er beskrevet tidligere (i punkt 3.3.1).

Navnet på utdanningen peker i retning av at dette er et studie i *markedsføringsledelse*. Vi mener derfor at det er flere ledelsesrelaterte forhold som burde vært mer vektlagt. Økonomiske ressurser og andre ressurser er ikke beskrevet som sentrale emner i studiet. Segmentering er nevnt, men ikke valg av målgrupper, som er bakgrunnen for at vi segmenterer. Vi savner også at noen klassiske strategiske modeller som for eksempel produktets livssyklus blir synliggjort og behandlet.

Nivåforskjellen og vanskelighetsgraden mellom emnene fremstår som forholdsvis ulike. Ambisjoner tilknyttet læringsutbyttet og litteraturen er bra, men i dette tilfellet vurderer vi nivåforskjellen spesielt mellom litteraturen i emnene *markedsføringsledelse* og *prisstrategi* til å være for stor. Søkeren bør vurdere om de skal øke nivået i emnet *markedsføringsledelse*, og dermed legge et bedre grunnlag for å

oppnå læringsutbytte i de andre to emnene, eller om litteratur og faginnholdet spesielt i emnet *prisstrategi* må endres.

Sammenhengen mellom de tre emnene som inngår i studiet er ikke nødvendigvis gitt. Vi ser at de alle er sentrale elementer i bedriftens markedsføringsarbeid, men vi ser ikke helt hvorfor nettopp disse fagene er valgt.

Vi oppfatter studiet som en introduksjon til fagområdet markedsføring, eller markedsføringsledelse. Kjernene i all markedsføringstenkning er kunden, markedet og virksomhetens omgivelser. Flere har derfor synliggjort markedsføringens hovedoppgaver som å forstå kundene og markedet, for deretter å utvikle virkemidler for å påvirke og tilpasse seg disse. Markedsarbeidet blir da knyttet til å forstå de forholdene som påvirker virksomhetens lønnsomhet og markedsføring, for deretter å utvikle tiltak for å påvirke og tilpasse seg disse. Det kan se ut som fagene som er valgt ikke har en slik sammenheng, da faget *Markedsføringsledelse* er å betrakte som et generell innføring i fagområdet (markedsføring), mens fagene *Merkevarebygging* og *Prisstrategi* er en del av tiltaksdelen i bedriftens markedsarbeid. Hvordan fagene underbygger hverandre og hvordan de henger sammen må derfor synliggjøres og klart komme frem i beskrivelsene av studiet, slik at studiet fremstår som et helhetlig studie og ikke tre frittstående fag.

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- synliggjøre sammenhengen mellom emnene og hvordan de underbygger hverandre bedre.
- beskrive læringsprogresjonen med bakgrunn i emnenes innhold og den litteraturen som er valgt.

Tilbyder bør

- vurdere om emner som direkte er knyttet til ledelsesbegrepet burde vektlegges og fremheves enda bedre.
- synliggjøre ressurser som for eksempel økonomi og personal som nødvendige forhold for ledelsen av markedsføringsfunksjonen.

### 3.4.3 Studieplanen

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

## Vurdering

Vi finner at studieplanen har en struktur som tilfredsstillende de krav som stilles av NOKUT, men planen må møte de krav til endringer nedfelt i denne rapporten.

*Utdanningens navn markedsføringsledelse*, vurderte vi under kapittel 3.4.1, og kom frem til at endring er nødvendig.

*Utdanningens opptakskrav* er angitt som fagbrev som salgsmedarbeider. Her mener vi at tilbyder bør åpne opp for annen formalkompetanse, se kapittel 3.2.1.

*Utdanningens omfang* er på 30 fagskolepoeng. *Forventet arbeidsmengde* er utydelig. Innholdet i studiet og studentenes bruk av tid er beskrevet i generelle former, noe som gjør det utfordrende å ta stilling til forventet arbeidsmengde, og dermed hvor mye tid studentene må benytte for å gjennomføre studiet. Se kapittel 3.2.5.

*Utdanningens oppbygging og organisering* er ikke godt nok beskrevet. Vi mener tilbyder må synliggjøre sammenhengen mellom emnene og hvordan de underbygger hverandre ytterligere. Se kapittel 3.4.2.

Studieplanen er ikke tydelig når det gjelder *læringsutbytteskrivelser og det faglige innholdet for utdanningen som helhet, og for hvert enkelt emne*. Vi finner ikke at det er godt nok beskrevet hvordan læringsutbyttet for det enkelte emne bygger opp under studiets samlede læringsutbytte. I denne forbindelse finner vi at beskrivelse av *den indre sammenheng* mellom emnene ikke er belyst i studieplanen.

Når det gjelder *undervisningsformer og læringsaktiviteter*, er beskrivelsen i studieplanen god. Vi mener allikevel at faglærers rolle bør beskrives bedre, og at det må produseres temavideoer med ansvarlig for hvert av temaene. Se kapittel 3.5.2.

*Arbeidskrav og vurderingsformer* er godt beskrevet. Det skilles mellom «vurdering underveis» og «avsluttende vurdering». Det må allikevel ytterligere presiseres hva som inngår i endelig karakter. Vi finner det uklart om denne også påvirkes av obligatoriske innleveringer. Se kapittel 3.7.1.

Studieplanen gir en god oversikt over *litteratur- og læremidler* benyttet i studiet. Den oppgitte litteraturen inneholder en engelsk og to norske bøker. Litteraturen varierer også i vanskelighetsgrad, noe som vi finner naturlig, samtidig som vi er usikre på om ikke nivåforskjellen mellom noen bøker er noe stor. Boken «Markedsføringsledelse» (Mette Holan 2011, NKI-forlaget) er oppgitt som eneste pensum i emnet *markedsføringsledelse*. Boken er enkel, i den forstand at den ikke går i dybden av de emnene den behandler. Boken er rikt illustrert og tar for seg de viktigste og forventede emnene i et introduksjonskurs i markedsføring.

Flere av forholdene som inngår i beskrivelsen av læringsutbyttet blir bare beskrevet i Holan (2011). Se for øvrig punkt 3.3 *Læringsutbytte*. Dette mener komiteen er en svakhet, da emnene i flere tilfeller i denne boken bare er gitt en overfladisk beskrivelse. Den oppgitte litteraturen alene mener vi derfor er av en slik karakter at den alene ikke vil kunne gi studentene det læringsutbytte som er beskrevet.

Det faglige nivået til litteraturen som inngår i de andre to emnene, *merkevareledelse og prisstrategi*, er mye høyere, og vi har vurdert om litteraturen i emnet *markedsføringsledelse* er et tilstrekkelig grunnlag for å starte på emnene *merkevareledelse og prisstrategi*. I begge emnene benyttes anerkjent litteratur som benyttes på flere andre læresteder. Det er bra, og det vil hjelpe studentene når de eventuelt skal søke studier også ved andre utdanningsinstitusjoner.

Litteraturen i *prisstrategi* mener vi vil forutsette en økonomisk forståelse som vi ikke ser at kan forutsettes at studentene har gjennom opptakskravene eller tilegnet seg gjennom andre emner i studiet. Boken er også på engelsk, noe som for mange oppleves som en barriere.

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- ta hensyn til de endringer i studiets innhold som komitéen har anbefalt, og sørge for at dette kommer til uttrykk i selve studieplanen og dennes utforming.
- gjøre tydelig hvordan læringsutbyttebeskrivelser for enkeltemnene bygger opp under totalt læringsutbytte, og dermed synliggjøre den indre sammenhengen i utdanningen.
- beskrive faglærers rolle bedre.
- tydeliggjøre hva som danner grunnlag for endelig karakter.
- vise hvordan litteraturen og innholdet i de enkelte emnene underbygger hverandre.
- vurdere å utvide litteraturen i kurset *markedsføringsledelse*, eventuelt benytte annen litteratur som benyttes på andre studier på samme nivå og som det vil være naturlig å sammenligne seg med.

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

### 3.5.1 Veiledning og oppfølging

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

## Vurdering

*Markedsføringsledelse* er et nettstudium basert på asynkron kommunikasjon, løpende opptak og fri progresjon. Det er mulig å kommunisere med lærer, studieadministrasjon og medstudenter gjennom meldingstjenester og e-post via læringsplattformen LINKI. Tilbyder v/studieleder tar kontakt med studenter som ikke har vært pålogget innen 30/60 dager. Faglærer svarer på spørsmål fra studentene og gir personlig tilbakemelding på innsendingsoppgaver innen 2 dager.

Direkte kommunikasjon, faglig oppfølging og diskusjoner foregår i det digitale klasserommet som også er en møteplass for studentene seg imellom. Tilbyder har studieledere, kundeserviceteam, eksamensteam og lærerteam som besvarer henvendelser fra studentene. Oppnåelse av læringsutbyttet kontrolleres underveis gjennom de obligatoriske arbeidskravene i utdanningen og eksamen for de ulike emnene.

Tilrettelegging for kommunikasjon, samarbeid og tilbakemelding er tilfredsstillende. Strukturen i kursinnholdet er tydelig, og det er enkelt å holde oversikt over hvilke temaer man har vært igjennom ved hjelp av «Fullført» -funksjonen. Den frie progresjonen stiller store krav til selvstendighet og gjennomføringsevne, og gjør det krevende for fagskolestudenten å vite hvilket læringstempo man bør holde for å komme i mål til eksamen. Det er vanskelig å bedømme om studieleder i sin kontakt med samtlige studenter gir tydelige råd om hvor rask progresjon man bør ha for å komme igjennom alt før eksamen settes opp. Dette fremkommer ikke tydelig av søknaden.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- sikre at 2 dagers responstid fra faglærer blir overholdt, og ikke kun er en gjennomsnittlig responstid slik tilbyder beskriver nåsituasjonen i søknaden.
- gi studenter på fagskoleutdanningen tydeligere anbefalt progresjon for å komme i mål til eksamen.

### 3.5.2 Undervisningsformer og læringsaktiviteter

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

#### Vurdering

Det benyttes ulike pedagogiske tilnærminger, så som case, videoer, lenker til nettressurser, selvtester, læringspartnertjeneste og ulike oppgavetyper. Det er også tilgang på øvingsoppgaver med løsningsforslag. Studentene har tilgang til digitale klasserom. For å trene ferdigheter i kommunikasjon benyttes øvingsoppgave med tilhørende video. Studenten må vise forståelse for fagteorien og kunne anvende den i arbeidet med de obligatoriske oppgavene som innsendes etter hvert emne.

I tilbyders nettportal er lærestoffet i emnene bygget opp av «studieenheter» med underliggende «temaer». Det er positivt at tilbyder har beskrivelser av læringsmål på hver overordnede studieenhet. Det ville imidlertid være motiverende og klargjørende for studentene om det også var en kobling til aktuelle læringsmål på hvert tema i studieenhetene.

Studentene får tilbakemeldinger på eget arbeid gjennom obligatoriske innsendinger. I tillegg har de tilgang til øvings- og refleksjonsoppgaver med tilhørende skriftlige løsningsforslag. Det ville være positivt for læringsutbytte og motivasjon om studentene også ble tilbudt enkelte oppgaver med automatisert, umiddelbar tilbakemelding. Dette ville også skape større variasjon, som kan styrke studentenes motivasjon og progresjon. I kurset sakkyndig har fått tilgang til på LINKI, har ikke den typen oppgaver vært å finne.

Tilbyder har ryddige sider med tekst som går gjennom aktuell teori. Det brukes også videoinnslag til inspirasjon og eksempler, men kun videoer fra Youtube, NRK skole osv. Egenproduserte temavideoer med faglærer ville økt kvaliteten på kurset. Når faglærer kun formidler sitt fagstoff gjennom tekst, blir sidene lange og det kan bli tungt tilgjengelig for studentene generelt, og for de med lese/skrivevansker spesielt. Korte temavideoer ville være motiverende, gi variasjon og i tillegg skape et nærmere forhold til en faglærer de aldri møter fysisk.

Å legge til rette for et godt studiemiljø er en utfordring i alle nettutdanninger. Tilbyder har to funksjoner/rom hvor studentene kan møtes for samarbeid og diskusjon omkring lærestoffet. Læringspartnertjenesten skal gi studentene mulighet til å komme i kontakt med hverandre, enten over nett, eller ved å finne medstudenter de kan møte ansikt til ansikt. Digitalt klasserom omtales som en «viktig ressurs» som møteplass mellom medstudenter og faglærer innenfor hvert emne, og baserer seg i stor grad på studentenes egne initiativ til å stille spørsmål og åpne diskusjoner. Erfaring tilsier at



aktiviteten i slike tjenester kan være lav, og tilbyder må derfor redegjøre for hvordan de vil se til at disse to funksjonene blir aktivt operative blant studentene.

## Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- produsere noen temavideoer med faglærer i kurset.
- redegjøre for hvordan de vil se til at læringspartnertjenesten og digitalt klasserom blir aktivt operative blant studentene.

Tilbyder bør

- vise tydeligere kobling til læringsmål i hver læringsressurs.
- utarbeide selvtester med automatiserte tilbakemeldinger innen temaer hvor slike spørsmålstyper kan være hensiktsmessig.

## 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

Seks personer inngår i den faglige staben. Tre personer er ansatt i 100 % stillinger, mens tre inngår i mindre deltidsstillinger (20 og 10 %).

### Formell utdanning

Kravspesifikasjonen for undervisningspersonalet nevner at faglærere skal ha relevant utdanning på minst bachelornivå innen ledelse, økonomi og markedsføring. Vi mener dette er tilfredsstillende.

Formell utdanning varierer noe, men alle har dokumentert kompetanse som gjør dem i stand til å undervise på dette nivået. Alle har kompetanse over det nivået det undervises i.

### Pedagogisk kompetanse og den pedagogisk ansvarlige

Kravspesifikasjonen nevner at faglærere «primært skal ha pedagogisk kompetanse eller relevant undervisningspraksis». De skal også ha gjennomgått NKIs opplæringsprogram for nettlærere. Alle har

tilfredsstillende pedagogisk kompetanse. Pedagogisk ansvarlig har master i pedagogikk, noe som er satt som et krav i kravspesifikasjonen.

### Digital kompetanse

Alle har grunnleggende kompetanse i standard programvare.

Tilbyder har lang erfaring med nettundervisning og beskriver en modell for å forstå og beskrive de ulike typene kunnskap lærere trenger for å kunne gjennomføre god og effektiv læring i et teknologirikt læringsmiljø. Kjernen i denne modellen er samspillet mellom lærerens tre viktigste kunnskaper: fagkunnskap, pedagogikk og teknologi. Alle nyansatte lærere hos tilbyder må innfri disse tre faktorene. Det er ikke spesifisert hva dette innebærer av digital kompetanse. Vi mener tilbyder må spesifisere tilfredsstillende krav til digital/pedagogisk kompetanse hos lærere, altså pedagogisk hensiktsmessig bruk av digitale verktøy. Det gis personlig opplæring i nettskolen for nye lærere.

### Relevant og oppdatert yrkeserfaring

Alle har noe relevant yrkeserfaring. Yrkeserfaringen variere noe både i innhold og lengde, men yrkeserfaringen må anses som tilstrekkelig og relevant for studiet. Yrkeserfaringen er primært knyttet til ledelse, uten at det fremgår av dokumentene om ledelsesansvaret er knyttet til markedsføringsfunksjonen. Vi mener allikevel at kravet om fagspesifikk kompetanse er ivaretatt, da studiet må betraktes som et introduksjonskurs i markedsføringsledelse.

Kompetansekravet innen alle kompetanseområdene anses som dekket.

### Annet

Forholdstallet mellom undervisningspersonalet og studenter er oppgitt til minimum 1:70. Vi antar at dette er tilstrekkelig for denne nettutdanningen.

## **Konklusjon**

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- spesifisere tilfredsstillende krav til digital/pedagogisk kompetanse hos lærere, altså pedagogisk hensiktsmessig bruk av digitale verktøy.

## **3.6.2 Praksisveiledere**

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

### **Beskrivelse**

Kravet er ikke relevant for denne utdanningen.

### 3.6.3 Undervisningspersonalets størrelse og stabilitet

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

#### Vurdering

Om undervisningspersonalet er stort og stabilt nok er det vanskelig å ha helt klare formeninger om, da det i søknaden ikke fremgår noen anslag om forventet antall studenter. Det er tre personer ansatt i full stilling, mens det er tre ansatte som er tilknyttet studiet gjennom deltidsstillinger. Tilbyder skriver i søknaden at dersom forholdstallet mellom studenter og undervisningspersonalet går under 1:70, vil de ansette flere lærere. Vi mener personellressursene som er beskrevet vil kunne ivareta de læreraktivitetene og de vurderingene som er beskrevet i søknaden på en tilfredsstillende måte.

#### 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

Utdanningen har en egen faglig ansvarlig med tilstrekkelig formell kompetanse (MBA) innen fagområdet markedsføring og ledelse. Det er i søknaden angitt at han i dialog med samarbeidspartnere har ansvar for at utdanningen til enhver tid er oppdatert og dekkende for yrkesfeltets behov, og at han holder studieledere, lærere og studierådgivere informert om utviklingen innen de enkelte emnene. Han har også overordnet ansvar for utdanningens innhold og kvalitet, oppdatering av studieplanen, og at utdanningen gjennomføres som angitt i denne. Det er ikke beskrevet hvilke prosedyrer og rapporteringssystem som er utviklet for kontakt og kommunikasjon mellom den enkelte faglærer og fagansvarlig, noe vi mener ville vært en fordel.

#### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- beskrive hvilke prosedyrer og rapporteringssystem som er utviklet for kontakt og kommunikasjon mellom den enkelte faglærer og fagansvarlig.

## 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

Tilbyder benytter seg av selvtester med umiddelbar tilbakemelding, tre obligatoriske innsendinger og en avsluttende eksamen per emneområde.

I søknaden benyttes begrepet *arbeidskrav* (se for eksempel side 7 i søknaden, samt side 14). Et arbeidskrav forstås vanligvis som noe studentene må levere inn, og som må være bestått, før de får rett til å avlegge eksamen. Arbeidskravet er derfor vanligvis ikke å betrakte som en del av karaktergrunnlaget. I søknaden beskriver arbeidskravet allikevel som noe som også karaktersettes av lærer. For komiteen er det uklart om denne karaktersettingen, og dermed av arbeidskravene, utgjør en del av grunnlaget for karakteren i de enkelte emnene. Samtidig benyttes begrepet «obligatoriske innsendinger» i beskrivelsen av de ulike emnene (se sidene 8 og 9 i søknaden). Det er noe uklart om det er disse obligatoriske innsendingene som er arbeidskravene, eller om arbeidskrav kommer i tillegg til de obligatoriske innsendingene. Det fremkommer også av søknaden at det i emnene *Merkevareledelse* og *Prisstrategi* også inngår én obligatorisk avsluttende gjennomgående oppgave (og en selvtest). Hvilke oppgaver dette er, og hvilke omfang de har, burde vært bedre beskrevet.

Vi er usikre på om karaktersettingen av arbeidskravet er et pedagogisk verktøy for å kommunisere studentens faglige nivå undervise i studieløpet, og dermed aktiv i læringen og oppfølgingen av den enkelte student. I så fall må komme tydelig frem av studieplanen at karaktersettingen av arbeidskravet er et pedagogisk verktøy. Det bør også komme frem hva som er grensen for bestått/ikke bestått. Er det avsluttende eksamen som alene utgjør grunnlaget for fastsettelsen av endelig karakter, må dette komme klart frem.

Eksamen gjennomføres enten som nettbasert, eller som stedbaset eksamen. Varigheten pr. emneeksamen er ett døgn for de nettbaserte, og fire timer for stedbaset eksamen.

Tilbyderen gir studenten mulighet for løpende evaluering av egen progresjon i studiet. Studieplanen setter tydelig krav til obligatoriske innleveringer, og det fremgår på en god måte hvordan disse forbereder studentene til eksamen. Alle obligatoriske oppgaver må være innlevert før studenten kan avlegge eksamen.

Tilbyder skiller mellom «vurdering underveis» og «avsluttende vurdering». «Avsluttende vurdering» danner grunnlaget for fastsettelse av endelig eksamenskarakter.

Når det i studieplanen står at alle hjelpemidler er tillatt på en hjemmeeksamen «*bortsett fra kommunikasjon med andre*», er det en problematisk presisering da dette ikke lar seg dokumentere.

Vi mener at eksamens- og vurderingsordningene er godt egnet til å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- vurdere om det er formålstjenlig å kommentere at alle hjelpemidler er tillatt «*bortsett fra kommunikasjon med andre*» da dette ikke lar seg dokumentere.
- klarere definere skillet mellom hva som er læringsaktiviteter, og hva som er grunnlaget for karaktersettingen.

### 3.7.2 Sensorenes kompetanse

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

#### Vurdering

Tilbyder legger til grunn følgende krav til sine sensorer:

- Identiske krav som for undervisningspersonalet når det gjelder utdanning og erfaring:
  - Minst bachelornivå innen ledelse, økonomi og markedsføring.
  - Pedagogisk utdanning eller relevant undervisningspraksis
  - Digital kompetanse
  - Minimum to års dokumentert arbeidserfaring innen fagområdet.
- Identiske krav som for eksamensforfattere når det gjelder kompetanse:
  - Krav om høyere utdanning/kompetanse blir sjekket før engasjement.

Vi finner at dette er en tilfredsstillende ordning.

Tilbyder benytter seg av to sensorer, én ekstern og én intern. Vi finner at denne ordningen ivaretar og sikrer at studentene får en god og upartisk faglig betryggende vurdering av sine innleverte eksamener.

## 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 benytter den digitale læringsplattformen LINKI. Denne skal være spesielt tilpasset nettbasert undervisning, og det er lagt vekt på kommunikasjonstjenester og muligheter for samarbeid. Systemet er fleksibelt med hensyn til bruk på mobile enheter og støtter integrasjon med digitalt læremateriell og

digitale lærebøker. LINKI er ifølge tilbyder laget for nettbasert utdanning i stor skala og har automatiske registrerings- og oppfølgingsystemer som følger den enkelte students og lærers aktivitet.

Tilbyder benytter seg av eksterne, skybaserte tjenester for server og kommunikasjonsløsninger. Disse later til å være av god kvalitet med garantert minimum oppetid på 98 %.

I og med at studentene søker en nettbasert utdanning, må det kunne forventes at de selv har det som skal til av datautstyr. Det fremkommer av søknaden at man ikke trenger spesiell programvare for å utføre oppgavene og at det kan benyttes både vanlig PC og Mac.

Opplæring og støtte i bruk av plattform og funksjonalitet virker tilfredsstillende for både tilbyders ansatte og studenter, gjennom støtte og introduksjonsvideo. LINKI fremstår som brukervennlig.

## **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **3.9 Konklusjon etter sakkyndig vurdering**

#### **Utdanningen anbefales ikke godkjent.**

Tilbyder må

- avklare hva som menes med formuleringen «ulike oppgavetyper».
- harmonisere beskrivelsen av læringsutbytte for de ulike emnene slik at beskrivelsen bedre underbygger studiets samlede læringsutbytte.
- endre navn på studiet slik at det klarere kommer frem at dette er et studie som gir en innføring i deler av fagfeltet markedsføringsledelse.
- synliggjøre sammenhengen mellom emnene og hvordan de underbygger hverandre bedre.
- beskrive læringsprogresjonen med bakgrunn i emnenes innhold og den litteraturen som er valgt.
- ta hensyn til de endringer i studiets innhold som komitéen har anbefalt, og sørge for at dette kommer til uttrykk i selve studieplanen og dennes utforming.
- gjøre tydelig hvordan læringsutbyttebeskrivelser for enkeltemnene bygger opp under totalt læringsutbytte, og dermed synliggjøre den indre sammenhengen i utdanningen.
- beskrive faglærers rolle bedre.
- tydeliggjøre hva som danner grunnlag for endelig karakter.
- vise hvordan litteraturen og innholdet i de enkelte emnene underbygger hverandre.
- vurdere å utvide litteraturen i kurset markedsføringsledelse, eventuelt benytte annen litteratur som benyttes på andre studier på samme nivå og som det vil være naturlig å sammenligne seg med.
- produsere noen temavideoer med faglærer i kurset.
- redegjøre for hvordan de vil se til at læringspartnertjenesten og digitalt klasserom blir aktivt operative blant studentene.

- spesifisere tilfredsstillende krav til digital/pedagogisk kompetanse hos lærere, altså pedagogisk hensiktsmessig bruk av digitale verktøy.

#### Tilbyder bør

- la studiespesialiserende programfag innen markedsføring inngå som et selvstendig formalkrav i tillegg til fagbrev som salgsmedarbeider.
- beskrive de ulike læringsaktivitetene klarere.
- gå gjennom beskrivelsen av læringsutbytte med henblikk på en bedre presisering og konkretisering av innholdet.
- vurdere om avgrensingene til handel og produksjon kan sløyfes, og dermed gi en tydeligere beskrivelse av studentens yrkeskompetanse.
- vurdere om emner som direkte er knyttet til ledelsesbegrepet burde vektlegges og fremheves enda bedre.
- synliggjøre ressurser som for eksempel økonomi og personal som nødvendige forhold for ledelsen av markedsføringsfunksjonen.
- sikre at 2 dagers responstid fra faglærer blir overholdt, og ikke kun er en gjennomsnittlig responstid slik tilbyder beskriver nåsituasjonen i søknaden.
- gi studenter på fagskoleutdanningen tydeligere anbefalt progresjon for å komme i mål til eksamen.
- vise tydeligere kobling til læringsmål i hver læringsressurs.
- utarbeide selvtester med automatiserte tilbakemeldinger innen temaer hvor slike spørsmålstyper kan være hensiktsmessig.
- beskrive hvilke prosedyrer og rapporteringssystem som er utviklet for kontakt og kommunikasjon mellom den enkelte faglærer og fagansvarlig.
- vurdere om det er formålstjenlig å kommentere at alle hjelpemidler er tillatt «bortsett fra kommunikasjon med andre» da dette ikke lar seg dokumentere.
- klarere definere skillet mellom hva som er læringsaktiviteter, og hva som er grunnlaget for karaktersettingen.

## 4 Tilvarsrunde

### 4.1 Søkerens tilbakemelding

#### Tilsvaret til saksnr. 16/00109 – Markedsføringsledelse

##### 3.2.1 Opptak

- *Tilbyder bør la studiespesialiserende programfag innen markedsføring inngå som et selvstendig formalkrav i tillegg til fagbrev som salgsmedarbeider.*

Studiespesialisering i markedsføring og ledelse er tatt inn som selvstendig formalkrav ved opptak.

##### 3.2.5 Fagskolepoeng og arbeidsmengde

- *Tilbyder må avklare hva som menes med formuleringen «ulike oppgavetyper».*
- *Tilbyder bør beskrive de ulike læringsaktivitetene klarere.*

Det aktuelle avsnitt i studieplanen med formuleringen «ulike oppgavetyper» er redigert og beskrivelse av oppgavetyper og læringsaktiviteter er tatt inn i studieplanen.

##### 3.3 Læringsutbytte

Teksten i første kulepunkt under kunnskaper er forenklet iht. til NOKUTs anbefaling.

##### 3.3.1 Læringsutbytte

- *Tilbyder må harmonisere beskrivelsen av læringsutbytte for de ulike emnene slik at beskrivelsen bedre underbygger studiets samlede læringsutbytte*
- *Tilbyder bør gå gjennom beskrivelsen av læringsutbytte med henblikk på en bedre presisering og konkretisering av innholdet.*
- *Tilbyder bør vurdere om avgrensningene til handel og produksjon kan sløyfes, og dermed gi en tydeligere beskrivelse av studentens yrkeskompetanse*

På overordnet nivå er læringsutbyttet «kunnskap om markedsføring» og «kunnskap om verktøy og prosesser» delt i to læringsutbytter for å tydeliggjøre sammenhengen.

På emnenivå er læringsutbyttene konkretisert og tilpasset de overordnede læringsutbyttene i henhold til komitéens anbefaling.

Avgrensning til handel og produksjon er fjernet fra studieplanen.

##### 3.4.1 Utdanningens navn

- *Tilbyder må endre navn på studiet slik at det klarere kommer frem at dette er et studie som gir en innføring i deler av fagfeltet markedsføringsledelse.*

Vi tar komitéens anbefaling til følge og har endret navnet på utdanningen til «Praktisk markedsføring». Begrunnelse for navnevalget er at utdanningens samlede læringsutbytte representerer en praktisk påbygging på kompetansemålene fra VGS (Ref. vedlegg, kompetansemål).



### **3.4.2 Utdanningens innhold og emner**

- Tilbyder må synliggjøre sammenhengen mellom emnene og hvordan de underbygger hverandre.
- Tilbyder må beskrive læringsprogresjonen med bakgrunn i emnenes innhold og litteraturen som er valgt.

En oversikt som viser hvordan emnene hører sammen er satt inn i studieplanen under avsnittet «*Generell beskrivelse av utdanningstilbudet*». Videre er emnenes sammenheng og samlede relevans forklart. Utdanningens emnekombinasjon er i tråd med samarbeidspartners oppfatning av markedets behov.

Progresjon er lagt inn under avsnittet «*Omfang, arbeidsmengde og progresjon*». Tabell som viser læringsutbyttene for de enkelte emners forhold til de overordnede læringsutbyttene er satt inn i studieplanen under avsnittet «*Den indre sammenhengen i utdanningen*». I nettkurset spesifiseres hvert fagtema med tilhørende litteratur.

Klassiske strategiske modeller for markedsføring er tatt inn læringsutbyttet. Blant annet PLC, BCG og SOFT/SWOT.

Nivået i emnet Markedsføringsledelse er hevet, pensumlitteraturen er skiftet fra Holand (2011) til Framnes et.al. (2011) og antall pensumsider og studietimer er justert som en konsekvens av dette.

### **3.4.3 Studieplanen**

*Tilbyder må*

- *ta hensyn til de endringer i studiets innhold som komitéen har anbefalt, og sørge for at dette kommer til uttrykk i selve studieplanen og dennes utforming*
- *gjøre tydelig hvordan læringsutbyttebeskrivelser for enkeltemnene bygger opp under totalt læringsutbytte, og dermed synliggjøre den indre sammenhengen i utdanningen.*
- *beskrive faglærers rolle bedre*
- *tydeliggjøre hva som danner grunnlag for endelig karakter*
- *vise hvordan litteraturen og innholdet i de enkelte emnene underbygger hverandre*
- *vurdere å utvide litteraturen i kurset markedsføringsledelse, eventuelt benytte annen litteratur som benyttes på andre studier på samme nivå og som det vil være naturlig å sammenligne med.*

Komitéens anbefalinger er tatt til følge og studieplanen og pensumlisten er oppdatert i henhold til dette. (Ref. 3.4.2)

Læringsutbyttebeskrivelser for enkeltemnene er justert i henhold til tilbakemeldinger og den indre sammenhengen i utdanningen er vist gjennom egen tabell i studieplanen. (Ref. 3.3.1, 3.4.2)

Utdyping av faglærers rolle er satt inn i studieplanen under avsnittet «*Arbeidsmåte og innhold*»

Informasjon om grunnlag for endelig karakter/eksamenskarakter og vurderingsmatrise er lagt inn i avsnittet om «*Arbeidskrav og vurdering*». Kun eksamenskarakter er tellende og fremgår på vitnemål.

Litteraturen på Markedsføringsledelse er skiftet fra Holand (2011) til Framnes et.al. (2011). (Ref. 3.4.2) Merk også at i tillegg til pensumlitteraturen kommer innholdet i selve nettkurset (spesifisert som studieveiledning i litteraturoversikten for de enkelte emner) og tilhørende nettressurser. Innholdet i nettkurset er skrevet spesielt for utdanningen av fagforfatter med utgangspunkt i læringsutbyttene, og forklarer blant annet de temaene som ikke er tilstrekkelig omtalt i pensumlitteraturen.

Økonomisk forståelse som forutsetning for prisstrategi er delvis dekket gjennom kompetansemålene i VG2 (Se vedlagt læreplan). I tillegg er dette inntatt som eget fagtema i nettkurset med tilhørende eksempler og ressurser som behandler det som ikke er dekket gjennom kompetansen fra VGS. Vi har også lagt til anbefalt støttelitteratur.

### **3.5.2 Undervisningsformer og læringsaktiviteter**

- *Tilbyder må produsere noen temavideoer med faglærer i kurset.*
- *Tilbyder må redegjøre for hvordan de vil se til at læringspartnertjenesten og digitalt klasserom blir aktivt operative blant studentene.*
- *Tilbyder bør vise tydeligere kobling til læringsmål i hver læringsressurs.*
- *Tilbyder bør utarbeide selvtester med automatiserte tilbakemeldinger innen temaer hvor slike spørsmålstyper kan være hensiktsmessig.*

Bruk av video inngår som et standard læremiddel i NKI sine utdanninger. Temavideoer med faglærere vil bli produsert og inkludert i utdanningen.

Studenter, studieleder og lærer får varsler i nettskolen og på e-post når det er aktivitet i de ulike klasserommene. Studieleder og lærere skal følge med i digitale klasserom og stimulere til/delta i diskusjoner ut fra faglig/pedagogisk vurdering. NKI vil følge opp at dette skjer.

Studieleder tilknyttet «Praktisk markedsføring» har administrativt ansvar for oppfølgingen og veiledning av våre studenter. Studieleder får et spesielt ansvar for å bidra til det sosiokulturelle miljøet i nettskolen. Herunder etablere et årshjul for kommunikasjon og aktiviteter mot studentene.

Referanser til læringsutbytte legges inn for de enkelte tema i studieveiledningen der det er relevant.

Bruk av selvtester inngår som et standard læremiddel i NKI sine utdanninger. Selvtester vil bli produsert og inkludert i utdanningen før den åpnes for studenter.

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

- *Tilbyder må spesifisere tilfredsstillende krav til digital/pedagogisk kompetanse hos lærere, altså pedagogisk hensiktsmessig bruk av digitale verktøy.*

NKI har spesifisert krav til digital kompetanse hos lærere som minimum det som fremkommer i «Rammeverk for grunnleggende ferdigheter» (2012) fra Utdanningsdepartementet.

NKIs læringsmodell legger opp til at digitale verktøy hensiktsmessig integreres som en del av alle fag. Nettskolen defineres også som et digitalt verktøy, og læreren må mestre alle funksjoner som anvendes (fagpersonalets digitale kompetanse). Lærere må forene digitale verktøy og pedagogikk gjennom å fasilitere og tilrettelegge for kommunikasjon og aktivitet i digitale klasserom, vise

tydelighet, tilpasse tilbakemeldinger og mestre digitale vurderinger. Hensikten er å fremme læring og motivasjon. Nye funksjoner og endringer utføres i samarbeid med lærere.

#### **3.6.4 Faglig ansvarlig**

- *Tilbyder bør beskrive hvilke prosedyrer og rapporteringssystem som er utviklet for kontakt og kommunikasjon mellom den enkelte faglærer og fagansvarlig.*

Se vedlagt spesifisering for faglig ansvarliges arbeidsoppgaver.

**Vedlegg:** Studieplan, Læreplan VGS salgsmedarbeider, Faglig ansvarliges oppgaver

Oslo, 23.02.2016

## **4.2 Sakkyndig tilleggsvurdering**

### **4.2.1 Opptak, punkt 3.2.1**

Tilbyder har tatt inn studiespesialisering i markedsføring og ledelse som et selvstendig grunnlag for formelt opptak.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **4.2.2 Fagskolepoeng og arbeidsmengde, punkt 3.2.5**

Tilbyder har tydeliggjort studieplanen slik at studentene forstår hva som inngår av ulike oppgavetyper og læringsaktiviteter.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **4.2.3 Læringsutbytte, punkt 3.3.1**

Læringsutbyttet for det enkelte fag underbygger bedre det samlede læringsutbyttet for studiet. Fokus på prosesser og relasjoner i markedsføringen er bedre synliggjort. Avgrensing til handel og produksjon er også fjernet.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.4 Utdanningens navn, punkt 3.4.1**

Tilbyder har endret navn på studiet til «Praktisk markedsføring». Vi finner dette svært dekkende for studiet.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.5 Utdanningens innhold og emner, punkt 3.4.2**

Sammenhengen og progresjonen i studiet er beskrevet og illustrert i studiebeskrivelsen. Illustrasjonen i studieplanen viser fagene som inngår i studiet og dermed også forholdet (og progresjonen) mellom dem. Innholdet er også supplert med klassiske teorier og modeller det forventes at markedsføringsstudenter skal kjenne til.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.6 Studieplanen, punkt 3.4.3**

Beskrivelsen av læringsutbyttet for de enkelte emnene, og for studiet som helhet, viser bedre den indre sammenhengen i studiet. Grunnlaget for karaktersetting og vurderingene underveis er klarere beskrevet. Litteraturen er utvidet, og vurderes som tilstrekkelig og relevant i forhold til de læringsmål som er satt.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.7 Undervisning og læringsaktiviteter, punkt 3.5.2**

Tilbyder forsikrer om at de skal øke fokus på å stimulere til aktivitet, blant annet gjennom et årshjul for kommunikasjon og aktiviteter mot studentene.

Temavideoer med faglærer og selvtester med automatiske tilbakemeldinger vil bli produsert og innlemmet i kurset som pålagt av sakkyndig komité. Tilbyder vil også legge inn referanse til relevant læringsutbytte på hvert tema.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.8 Undervisningspersonalets sammensetning og kompetanse, punkt 3.6.1**

Tilbyder har satt inn forholdstall mellom undervisningspersonell og studenter i kravspesifikasjonen, som også er oppdatert med spesifisering av relevant arbeidserfaring for å undervise på utdanningen. Det er redegjort for hvordan ansettelse skjer, og at det er to lærere tilgjengelig i hvert emne som sikrer oppfølging av elevene ved fravær.

Tilbyder har spesifisert hva tilfredsstillende digitale ferdigheter innebærer, og definerer nettskolen som et eget digitalt verktøy. Det skal legges vekt på at digitale verktøy, pedagogikk og fag integreres, og at det legges til rette for aktivitet, kommunikasjon og tilbakemeldinger. Dette må alle nettlærerne mestre.

Tilbyder opplyser at pedagogisk ansvarlig har overordnet pedagogisk ansvar for øvrige utdanninger, og at kravet om mastergrad i pedagogikk er lagt til stillingen. Det kan derfor ikke reduseres, og vi har ingen innvending mot det.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

#### **4.2.9 Faglig ansvarlig, punkt 3.6.4**

Tilbyder har etter komitéens anbefaling gitt en god fremstilling av faglig ansvarliges oppgaver inn mot studiet.

#### **Konklusjon**

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## 5 Vedtak

NOKUT anser de faglige kravene for godkjenning av *praktisk markedsføring*, 30 fagskolepoeng nettbasert undervisning, ved NKI AS som oppfylt. NOKUT godkjenner derfor utdanningen.

Vedtaket gjelder utdanningen som er beskrevet i søknaden 15. septemer 2015 og i tilsynsrapporten.

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 15. september 2015, NOKUTs saksnummer 15/599-1
- Tilsvar datert 28. januar 2016, NOKUTs saksnummer 16/00109-3

## 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 komité har bestått av følgende medlemmer:

- **Førstelektor Kristen A. Ellingsen, UiT Norges arktiske universitet, campus Alta**  
Ellingsen er førstelektor ved UiT, hvor han har undervist i markedsføring, markedstilpasning og service- og kvalitetsledelse siden 1999. I tillegg har han hatt undervisningsstillinger innen markedsføring ved Høgskolen i Lillehammer, Oslo merkantile høyskole, Norsk reiselivshøyskole, Telemark og Oppland distriktshøyskoler, Norges handelshøyskole, avd. Oslo, Norsk hotellhøyskole, Forsvarskommando Nord-Norge og Merkantil Institutt. Han har vært direktør for Nordavis AS og TV Nord, og vært selvstendig næringsdrivende innen opplæring og rådgivning. Ellingsen er utdannet ved Statens Lærerhøyskole i handels- og kontorlag (1996), og er fra tidligere diplomøkonom fra Norges markedsføyskole med videre studier innen markedsføring og internasjonalisering fra Finnmark DH.
- **Salgs og markedsdirektør i Proact, Tone Håfjeld**  
Håfjeld har en bachelorgrad i Business & Administrasjon og er handeløkonom med en mastergrad i Business og Marketing fra Oslo handelshøyskole/BI (1990). Hun har bred ledererfaring innenfor salg og markedsføring blant annet fra Tupperware Nordic, Itera Networks, Broadnet, og i nåværende stilling som salgs- og markedsdirektør i Proact. Hun har lang erfaring med å bygge tette relasjoner/ etablere samhandling vs. kunder fra både offentlige og privat sektor samt partnersegmentet. Som leder er hun opptatt av å bygge opp medarbeidere til å lede seg selv til å nå mål i samsvar med selskapets resultatkrav.
- **Seniorrådgiver Audhild N. Håvaldsrud, Handelshøyskolen BI, Executive Bachelor**  
Audhild N. Håvaldsrud er seniorrådgiver og ansvarlig for konsept og kvalitet i Handelshøyskolen BIs nettbaserte kurs på bachelornivå. Hun har lang erfaring med utviklingsprosjekter og kvalitetssikring knyttet til nettbaserte studier og kurs med blandet undervisning (Blended Learning), og hun jobber tett opp mot internasjonal forskning og utvikling på feltet. Hun leder blant annet en pilot for EFMD/EQUIS som jobber med kriterier for akkreditering av nettbaserte kurs. Oppfølging av og kompetanseutvikling for nettlærerne er også en sentral del av hennes ansvarsområde.

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 fikk anledning til å uttale seg om NOKUTs forslag til sakkyndige, og hadde ingen merknader.