

# AKKREDITERINGS- RAPPORT

## Vedtak om avslag på søknad om akkreditering av fagskoleutdanningen Salg og kundeservice

DATAPOWER SKOLE AS

2024



NOKUT – Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen – er et statlig forvaltningsorgan under Kunnskapsdepartementet.



NOKUT har eget styre og er faglig uavhengig i oppgavene som er definert i universitets- og høyskoleloven. I tillegg utfører vi forvaltningsoppgaver som er delegert fra Kunnskapsdepartementet.



Formålet med NOKUTs virksomhet er å føre tilsyn med kvaliteten i høyere utdanning og høyere yrkesfaglig utdanning og å stimulere til kvalitetsutvikling som sikrer et høyt internasjonalt nivå i utdanningstilbudene ved institusjonene.



NOKUT skal bidra til at samfunnet har tillit til kvaliteten i norsk høyere utdanning og høyere yrkesfaglig utdanning. Gjennom arbeidet vårt skal NOKUT søke å bistå institusjonene i deres kvalitetsarbeid.



NOKUT bruker sakkyndige i akkrediteringer, tilsyn, evalueringer og prosjekter.

Du kan lese mer om arbeidet vårt på [nokut.no](https://nokut.no)



NOKUT er sertifisert som miljøfyrtårn

<b>Institusjon</b>	DATAPOWER SKOLE AS
<b>Sakkyndige</b>	Trond Eftedal, Olga Gjerald, Kari Bjørnaas og Edvart Aune
<b>Dato for vedtak</b>	25.04.2024
<b>NOKUTs saksnummer</b>	23/00094

## Hva søknaden gjelder

DATAPOWER SKOLE AS (organisasjonsnummer 928353990) søkte NOKUT 17.01.2023 om akkreditering av *Salg og kundeservice* som fagskoleutdanning.

Utdanningen er på 60 studiepoeng.

Søknaden gjelder for utdanningssted Internett.

# Innhold

<b>1 Vedtak .....</b>	<b>5</b>
1.1 Dere kan klage på vedtaket .....	5
<b>2 Gjennomgang av kravene for fagskoleutdanning .....</b>	<b>7</b>
2.1 Studieplan.....	7
2.2 Beskrivelse av infrastruktur .....	8
2.3 Utdanningens navn.....	9
2.4 Utdanningens faginnhold og struktur.....	10
2.5 Undervisnings, lærings- og vurderingsformer .....	11
2.6 Samarbeid med aktører i yrkesfeltet.....	12
2.7 Overordnet læringsutbyttebeskrivelse.....	13
2.8 Avtaler, omfang og nivå.....	16
2.9 Opptakskrav.....	17
2.10 Politiattest .....	18
2.11 Skikkethetsvurdering.....	19
2.12 Fagmiljø .....	20
2.12.1 Fagmiljø – kravene dere selv har fastsatt.....	20
2.12.2 Fagmiljø – de som er ansatt eller planlagt ansatt.....	22
2.13 Sensorer og praksisveiledere.....	24
2.13.1 Praksisveiledernes kompetanse .....	24
2.13.2 Sensorenes kompetanse.....	25

# 1 Vedtak

De faglige kravene for akkreditering av *Salg og kundeservice*, 60 studiepoeng, nettbasert, ved DATAPOWER SKOLE AS, er ikke oppfylt. NOKUT akkrediterer derfor ikke utdanningen.

NOKUT akkrediterer alle fagskoleutdanninger, med unntak av fagskoleutdanninger innen akkrediterte fagområder, jf. lov om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleloven) § 5 og forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleforskriften) §§ 47 og 48.

Vedtaket gjelder utdanningen som er beskrevet i søknaden NOKUT mottok 17.01.2023.

Vedtaket gjelder for utdanningssted Internett.

## 1.1 Dere kan klage på vedtaket

Dere kan klage på dette enkeltvedtaket til oss. Klagefristen er tre uker etter at dere har mottatt vedtaket. Klagen skal nevne vedtaket dere klager på, og de endringene dere ønsker i vedtaket. Dere bør også begrunne klagen.

Dere kan ikke klage på vurderinger vi har gjort av det faglige innholdet i utdanningstilbudet. Det dere kan klage på er

- saksbehandlingsfeil, altså at NOKUT ikke har gjennomført saksbehandlingsprosessen på lovlig måte
- rettsanvendelsesfeil, altså at NOKUT har brukt feil del av regelverket, eller brukt regelverket feil
- feil faktum, altså at NOKUT har lagt til grunn feil faktagrunnlag for vår vurdering
- maktmisbruk
- urettmessig forskjellsbehandling

Dersom vi opprettholder vedtaket på tross av klagen, videresender vi klagen til klagenemnda for vedtak fattet av NOKUT. Klagenemnda fatter endelig vedtak. Dere har rett til innsyn i dokumentene i saken.

Reglene om klage framgår av forvaltningsloven:

- Klagerett på enkeltvedtak - § 28
- Klagefrist - § 29
- Innholdet i klagen og hvem det skal rettes til - § 32
- Klageinstans - §§ 32 og 33
- Klageinstansens vedtak er endelig - § 28
- Retten til innsyn i dokumentene i saken - § 18

Forholdet mellom NOKUTs vedtak og forvaltningsloven, og at dere ikke kan klage på faglige vurderinger, går fram av fagskoleforskriften § 55.

Se også informasjon om NOKUTs klagenemnd i studiekvalitetsforskriften kapittel 7.

## 2 Gjennomgang av kravene for fagskoleutdanning

I gjennomgangen av kravene fører vi først opp kravet som dokumentasjonen er vurdert opp mot under hver overskrift, og deretter NOKUTs vurdering.

### 2.1 Studieplan

#### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 femte avsnitt

«Utdanningen skal ha en studieplan som informerer om utdanningens opptakskrav, faginnhold, struktur og undervisnings-, lærings- og vurderingsformer, inkludert praksis.»

Hver utdanning må ha egen studieplan. I bestemmelsen er det listet opp minimumskrav for hva studieplanen skal informere om. Dette omfatter informasjon om utdanningens opptakskrav, jf. fagskoletilsynsforskriften kapittel 2, faginnhold og struktur, jf. fagskoletilsynsforskriften § 2-1 tredje avsnitt bokstav b og undervisnings-, lærings- og vurderingsformer, inkludert praksis, jf. fagskoletilsynsforskriften §§ 2-1 tredje avsnitt bokstav c og 2-4. Studieplanen kan inneholde mer enn dette, men dette er ikke et krav. Det anbefales imidlertid at det også tas inn informasjon om utdanningens navn, jf. § 2-1 tredje avsnitt bokstav a, utdanningens overordnede læringsutbytte, jf. § 2-1 andre avsnitt, utdanningens studiepoeng og omfang, jf. § 2-2, samt arbeidskrav for studentene og læremidler/litteraturliste.

#### Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er oppfylt.

#### Gjengivelse fra dokumentasjonen

Dere har lagt ved en studieplan som inneholder informasjon om utdanningens opptakskrav, faginnhold og struktur og undervisnings-, lærings- og vurderingsformer. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

#### Vurdering

Vår vurdering er at dere gir tilstrekkelig informasjon om utdanningens opptakskrav. Vi vurderer at emnebeskrivelsene, inkludert læringsutbyttebeskrivelsene på emnenivå, gir en dekkende beskrivelse av utdanningens faginnhold og struktur. Vår vurdering er at deres opplysninger om undervisnings- og læringsformer oppfyller kravet om å informere om dette. Dere har tilfredsstillende avklart hvordan dere tilrettelegger for nettbasert utdanningsform. Utdanningens vurderingsformer og eksamen er også beskrevet på en måte som oppfyller kravet om å gi tilstrekkelig informasjon om dette i studieplanen. Samlet viser dette at kravet er oppfylt.

## 2.2 Beskrivelse av infrastruktur

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-6

«Fagskolen skal ha administrative ressurser som er tilpasset utdanningen», og «lokaler, utstyr, tilgang til informasjons- og bibliotekstjenester og annen infrastruktur som er tilpasset utdanningen.»

«Administrative ressurser» inkluderer blant annet kontorfaglige ressurser og brukerstøtte til IKT-utstyr og programvare. «Infrastruktur» betyr slikt som lokaler, utstyr og tilgang til informasjons- og bibliotekstjenester. «Lokaler» omfatter lokaler for undervisning, lokaler for de ansatte til å forberede undervisningen og møte studentene, samt lokaler hvor studenter kan drive egenstudier eller gruppearbeid. Med «utstyr» menes for eksempel utstyr i undervisningsrommene, IKT-utstyr, maskiner, kartbord og liknende. «Informasjons- og bibliotekstjenester» omfatter ulike typer tjenester som er tilgjengelig på nett eller analogt som gir studentene tilgang til den informasjonen de trenger som del av utdanningen sin. «Annen infrastruktur» kan blant annet være nettilgang på skolen, læringsplattformer og liknende som er nødvendig for å gjennomføre utdanningen. Administrasjonen og infrastrukturen skal være tilpasset utdanningen i den forstand at omfanget og egenskapene må stå i forhold til utdanningen. Hva som trengs for å organisere og gjennomføre utdanningen for et gitt antall studenter og ansatte, er en konkret vurdering. Relevante momenter i vurderingen er antall studenter og ansatte, om utdanningen er nettbasert eller stedsbasert, om den krever tilgang til spesialutstyr eller rom, hva slags programvare som brukes og liknende.

### Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet om administrative ressurser er oppfylt.
- Kravet om infrastruktur er oppfylt.

### Gjengivelse fra dokumentasjonen

Dere har lagt ved et vedlegg som beskriver infrastrukturen og de administrative ressursene deres. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

### Vurdering

Vi vurderer at dere har satt av tilstrekkelig mange årsverk til administrative ressurser. Dere har beskrevet at oppgaver som skal ivaretas av administrasjonen er studieadministrativt arbeid fra søknad til vitnemål og rapportering. Dere oppgir videre at studieadministrasjonen består av studieleder, rektor og utdanningsfaglig ansvarlig.



Dere har beskrevet at dere er samlokalisert med Datapower Learning, og at studiene dere søker om akkreditering for har få krav til fysisk utdannings-infrastruktur siden de er nettbaserte. Dere har beskrevet at all informasjon til, og kommunikasjon med, studentene vil foregå digitalt via det studieadministrative systemet og læringsplattformen. Videre har dere beskrevet at studentene har digital tilgang til Orio, som er en digital bibliotekstjeneste.

Vi vurderer at lokaler, fasiliteter, informasjons- og bibliotekstjenestene og annen infrastruktur er tilpasset utdanningen.

Vi vurderer at det dere har beskrevet av IT-utstyr og brukerstøtte er tilstrekkelig for utdanningen.

Læringsplattformen har tilfredsstillende funksjonsmuligheter og samhandlingsmuligheter. Videre har dere beskrevet hva slags utstyr studentene må skaffe selv.

Samlet vurderer vi at kravene til infrastruktur og administrative ressurser er oppfylt.

## 2.3 Utdanningens navn

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 tredje avsnitt bokstav a

«Utdanningen skal ha et dekkende navn.»

Kravet er at utdanningen skal ha et «dekkende navn». Ordlyden i «dekkende navn» tilsier at navnet skal signalisere hvilken kompetanse studentene har etter å ha gjennomført utdanningen, og at navnet ikke kan være så overordnet at det ikke er tydelig hva som ligger i utdanningen. Utdanningens navn må gi mening for potensielle studenter, arbeidsgivere og samfunnet ellers. Navnet skal imidlertid ikke i seg selv si noe om utdanningens nivå eller lengde, og skal dermed ikke inneholde ordet «fagskoleutdanning» eller henvise til antall studiepoeng utdanningen er på. Kravet til utdanningens navn må ses i sammenheng med og speile utdanningens læringsutbytte. Utdanningens navn må være så presist at det ikke forveksles med andre utdanninger som har et annet nivå eller læringsutbytte. Det betyr at navnet må skille seg fra navn på eksisterende utdanninger som ligger på et annet nivå i NKR, og navn på andre fagskoleutdanninger som er vesentlig lengre eller kortere.

### Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er oppfylt.

### Gjengivelse fra dokumentasjonen

Utdanningens navn er ifølge søknaden Salg og kundeservice.

## Vurdering

Vi vurderer at navnet reflekterer det vesentlige innholdet i læringsutbyttebeskrivelsene og emnene i utdanningen. Vi vurderer derfor at navnet er dekkende for utdanningen.

## 2.4 Utdanningens faginnhold og struktur

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 tredje avsnitt bokstav b

«Utdanningen skal ha et faginnhold og en struktur som er egnet til at studentene kan oppnå læringsutbyttet.»

Utdanningen skal ha et faginnhold og en struktur som er «egnet» til at studentene kan oppnå læringsutbyttet. En alminnelig språklig forståelse av «egnet» tilsier at utdanningen skal ha et innhold og må være organisert på en måte som gjør det mulig for studentene å oppnå utdanningens læringsutbytte. De fleste utdanninger er delt opp i emner. Emnene skal til sammen bidra til at det overordnede læringsutbyttet oppnås. Hvert emnes innhold og omfang, og sammenhengen mellom emnene, må være fastsatt i studieplanen. For at kravet skal være oppfylt må faginnholdet verken være for snevert eller omfattende til at studentene kan oppnå læringsutbyttet. Videre kreves det at rekkefølgen og sammenhengen mellom emner og temaer er logisk, og støtter opp under den læringsprosessen studentene skal gjennomgå.

### Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er oppfylt.

### Gjengivelse fra dokumentasjonen

Utdanningen er ifølge søknaden delt opp i følgende emner:

Obligatoriske emner, år 1:

- Markedstenkning og forretningsforståelse (7,5 stp.)
- Kundeatferd og -psykologi (7,5 stp.)
- Jus, regler og etikk (7,5 stp.)
- Relasjonsmarkedsføring (7,5 stp.)

Obligatoriske emner, år 2:

- Salg og kommunikasjon (7,5 stp.)
- Kundeservice, -relasjon og -pleie (7,5 stp.)
- Team- og selvledelse (7,5 stp.)

Valgfrie emner:

- Teknologi og kundeservice (7,5 stp.)
- Kommunikasjonsteknikker (7,5 stp.)
- Kommunikasjonstrening (7,5 stp.)
- Utrednings-/utviklingsoppgave (7,5 stp.)
- Prosjektarbeid (7,5 stp.)
- Praktisk arbeidsledelse (7,5 stp.)

Studentene skal gjennomføre alle de obligatoriske emnene samt ett av de valgfrie emnene for å oppnå 60 studiepoeng.

Vi gjengir ikke hvilke temaer som hører til under de ulike emnene her, men viser til temaene som framgår av søknadens vedlegg om utdanningens innhold og struktur.

I tillegg viser vi til beskrivelsen av strukturen og læringsutbyttene på emnenivå i studieplanen.

### **Vurdering**

Vi vurderer at innholdet og strukturen er egnet til at studentene kan oppnå læringsutbyttet. Vår vurdering er at dere har levert en strukturert og realistisk plan for utdanningen. Emnene henger godt sammen, og tar for seg det en kan forvente at en har med i en utdanning på 60 studiepoeng innenfor salg og kundeservice. Vi vurderer at innholdet er egnet til å oppnå læringsutbyttet.

## **2.5 Undervisnings, lærings- og vurderingsformer**

### **Krav fra regelverket**

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 tredje avsnitt bokstav c

«Utdanningen skal ha undervisnings-, lærings- og vurderingsformer som er egnet til at studentene kan oppnå læringsutbyttet»

Utdanningens undervisnings-, lærings- og vurderingsformer skal være utformet og organisert på en måte som gjør det mulig for studentene å oppnå utdanningens læringsutbytte. De må derfor være tilpasset utdanningen. Undervisnings-, lærings- og vurderingsformene må understøtte faginnholdet og strukturen, og må passe til utdanningsformen enten den er stedbasert, nettbasert eller en kombinasjon av disse. Vurderingsformene må være tilpasset emnene og læringsaktivitetene, og må være tilpasset hensikten om å gi studentene tydelige mål og tilbakemeldinger. Det må også være mulig gjennom vurderingsformene å kunne fastsette i hvilken grad studentene har oppnådd læringsutbyttet. Undervisnings-, lærings- og vurderingsformer påvirker hverandre. Det må derfor foretas en konkret helhetsvurdering av om kravet er oppfylt samlet sett. Undervisnings-, lærings- og vurderingsformer skal fremgå av studieplanen, jf. samme bestemmelses femte avsnitt.

### **Konklusjon**

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er oppfylt.

### **Gjengivelse fra dokumentasjonen**

Dere har lagt ved en studieplan som beskriver utdanningens undervisning-, lærings- og vurderingsformer. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

### **Vurdering**

Vi vurderer at undervisnings- og læringsformene dere har beskrevet i studieplanen er tilpasset utdanningsformen. Dere har oppgitt at utdanningen i sin helhet skal foregå digitalt, gjennom digitale presentasjoner/forelesninger, møter, innleveringer og eksamener.

Studieplanen inneholder også beskrivelser av utdanningens vurderingsformer, og vi vurderer at disse er tilpasset emnene og læringsaktivitetene.

Dere har oppgitt at dere skal ha to arbeidskrav i alle emnene, og vi vurderer at disse er relevante for emnenes læringsutbytter. Vurderingsformene er egnet til å gi studentene tydelige tilbakemeldinger, og det er mulig å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd. Samlet vurderer vi at dere har beskrevet undervisnings-, lærings- og vurderingsformer som er egnet til at studentene kan oppnå læringsutbyttet.

## **2.6 Samarbeid med aktører i yrkesfeltet**

### **Krav fra regelverket**

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 første avsnitt

«Fagskolen skal samarbeide med aktører i arbeidslivet for å sikre at utdanningens læringsutbytte er relevant for ett eller flere yrkesfelt.»

Ordlyden i kravet viser til at utdanningen skal være yrkesrettet, og stiller krav til formålet med samarbeidet mellom fagskolen og aktører i arbeidslivet. Kravet må tolkes i lys av fagskoleloven § 4 første avsnitt andre setning, som sier at fagskoleutdanning skal gi kompetanse som kan tas i bruk for å løse oppgaver i arbeidslivet uten ytterligere opplæringstiltak. Også i forarbeidene til fagskoleloven er det gitt uttrykk for at fagskoleutdanning skal svare til behov i arbeidsmarkedet.

Fagskoleutdanning skal dermed være en avsluttet og selvstendig utdanning med opplæring i spesifikke ferdigheter, som skal kunne tas i bruk for å løse konkrete oppgaver i arbeidslivet uten ytterligere opplæringstiltak. Samarbeidspartnerne må være relevante for å kunne sikre at utdanningen kan tas i bruk i arbeidslivet. Fagskolen må i søknaden vise at de har planer om regelmessig og systematisk samarbeid med arbeidslivet. Det sentrale er at samarbeidet bidrar til at utdanningen er relevant for minst ett yrkesfelt. Det er ikke tilstrekkelig at enkeltpersoner i fagmiljøet har uformell kontakt med representanter for yrkesfeltet. Samarbeidet med arbeidslivet bør handle om utvikling, gjennomføring og evaluering av utdanningen.

## Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er ikke oppfylt.

## Gjengivelse fra dokumentasjonen

I søknaden oppgir dere at dere har samarbeidet med disse aktørene i arbeidslivet:

- Bransjerådet for Service i Virke
- NTE

Dere beskriver at dere har fått innspill til utviklingen av studiet fra enkeltaktører i Bransjerådet for Service i Virke. Dere har også gjennomført tre større møter med ikke navngitte aktører. Videre oppgir dere å ha samarbeidet med NTE om innholdet i studiet.

Om fremtidig samarbeid oppgir dere å ha planer om å videreføre samarbeidet med de samme aktørene som har deltatt i utviklingen av den første utgaven av studiet og studieplanen, og at dere har skrevet samarbeidsavtale med disse aktørene:

- Fornøyde Folk AS
- NTE AS
- Bransjerådet Virke Callsenter

## Vurdering

Vi vurderer at samarbeidet dere har beskrevet om utvikling av utdanningen ikke er tilfredsstillende. Beskrivelsen av hvem, hvordan, og på hvilke måter dere har samarbeidet med aktørene om å utvikle utdanningen, er lite konkret. Dere skriver at dere har hatt «tre større møter», «to med styrende parter og en workshop med innspill i utviklingen av studiet hvor bransjerådet ba med seg de aktører (...)». Det er uklart hvem dere har hatt møter med, hva som ble diskutert på disse møtene, og hvordan de bidro til utvikling av utdanningen.

Om fremtidig samarbeid har dere oppgitt at dere skal videreføre samarbeidet med de samme aktørene som har deltatt i utviklingen av studiet og studieplanen. Ettersom samarbeidet om utvikling er for vagt, er heller ikke det fremtidige samarbeidet tilfredsstillende beskrevet. Det sier ikke noe om hva dere skal samarbeid om, og på hvilke måter det skal skje.

Samlet viser dette at kravet ikke er oppfylt.

## 2.7 Overordnet læringsutbyttebeskrivelse

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoleloven § 5 andre avsnitt tredje setning

«Akkreditert fagskoleutdanning skal være i samsvar med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk.»

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-1 andre avsnitt

«Utdanningens læringsutbytte skal være utformet i tråd med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring (NKR), og kvalifikasjonen skal være tilstrekkelig for å utøve yrket.»

Fra Fagskoleloven § 4a første avsnitt første setning

«Fagskoleutdanning skal ha et innhold og omfang som tilsvarer inntil to års utdanning på fulltid.»

Bestemmelsene om læringsutbytte stiller krav til hvordan læringsutbyttet skal beskrives, og på hvilket nivå kvalifikasjonene skal være. En læringsutbyttebeskrivelse skal beskrive hva en person vet, kan og er i stand til å gjøre som resultat av læringsprosessen som skjer gjennom utdanningen, jf. forskrift om NKR og EQF (Det europeiske rammeverket for kvalifikasjoner) § 2 bokstav c. Utdanningens læringsutbytte er styrende for mange andre sider av utdanningen. Det må være samsvar mellom det overordnede læringsutbyttet og utdanningens navn, omfang, nivå i NKR, faginnhold og struktur, opptakskrav og fagmiljø. Læringsutbyttet skal være på nivå 5 i NKR, jf. fagskoleloven § 4 første avsnitt første setning. Det må derfor vurderes om læringsutbyttebeskrivelsen(e) er i tråd med NKR nivå 5.1 eller 5.2. Søkeren må i søknaden oppgi hvilket nivå i NKR utdanningen ligger på. For utdanninger på 90 studiepoeng, eller utdanninger som bygger videre på andre fagskoleutdanninger uavhengig av omfang, skal søkeren oppgi det nivået som stemmer best overens med utdanningens læringsutbytte. Kravet om utdanningens læringsutbytte, jf. fagskoletilsynsforskriften § 2-1 andre avsnitt, henger tett sammen med kravet i fagskoletilsynsforskriften § 2-1 første avsnitt om samarbeid med yrkesfeltet, og fagskolelovens krav om at utdanningen må gi en kompetanse som kan tas i bruk i arbeidslivet uten ytterligere opplæring, jf. fagskoleloven § 4 første avsnitt andre setning. Det må derfor vurderes om kvalifikasjonen er tilstrekkelig for å utøve yrket, om utdanningen gir en kompetanse som kan tas i bruk i arbeidslivet uten ytterligere opplæring, og om læringsutbyttet er relevant for yrkesfeltet. Læringsutbyttebeskrivelsen må være så fagspesifikk at den gir mening som en overordnet beskrivelse av kompetansen, og den kan ikke ligge for tett på de generelle formuleringene i NKR. Det må også være mulig å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd. Hvis fagskolen benytter karakterer som vurderingsuttrykk, må det være mulig å sette karakterer på studentene som speiler hvor godt de mestrer læringsutbyttet. Det må til slutt vurderes om studentene kan oppnå læringsutbyttet med grunnlag i startkompetansen de kommer inn med (utdanningens opptakskrav). Alle studenter som har fullført og bestått utdanningen, skal minimum ha oppnådd utdanningens overordnede læringsutbytte. Fagskoleutdanning skal ha et innhold og omfang som tilsvarer inntil to års utdanning på fulltid, jf. fagskoleloven § 4 a første avsnitt første setning.

## Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet om at læringsutbyttet skal være i samsvar med NKR er ikke oppfylt.
- Kravet om at kvalifikasjonen skal være tilstrekkelig for å utøve yrket er ikke oppfylt.
- Kravet om utdanningens omfang er oppfylt.

## Gjengivelse fra dokumentasjonen

Dere oppgir i søknaden at utdanningen gir uttelling i 60 studiepoeng og ligger på nivå 5.1 i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring (NKR).

Utdanningen har følgende overordnede læringsutbytte ifølge søknaden:

Etter fullført utdanning skal kandidaten ha et kunnskaps- og ferdighetsnivå som tilfredsstiller de krav som samfunnet og bransjen stiller til yrkesetisk og faglig forsvarlig yrkesutøvelse i stillinger hvor det er krav til kompetanse på fagskolenivå. Det vil si

- å ha kunnskap om salg og kundeservicearbeid i en bedrifts- og arbeidssammenheng
- kunne reflektere faglig over hva man praktisk gjør av salgs- og kundeservicearbeid (ferdigheter)
- generelle kompetanse når det gjelder å forstå arbeidsliv, etikk, mellommenneskelig samspill og samarbeid.

Gjennomgående er studiet bygd opp slik at det skal være praktisk nyttig. Det vil si at den kunnskapen som gjennomgås, bearbeides til forståelse og omsettes til praktiske grep og arbeidsmåter.

#### Kunnskap

- Ha kunnskap om salg og servicefagets arbeidsteknikker og prosesser
- Ha kunnskap om kundeatferd og hvordan den dannes og påvirkes
- Forstå salg og kundeservicearbeidets plass og rolle i markedsføringsarbeidet og for bedriftens verdiskaping
- Kjenne relevante lov og regler med betydning for yrkesutførelsen
- Forstå hvordan teknologi og menneskelig kundeservice fungerer, både hver for seg, og i samspill
- Forstår egen bransje/bedrifts særdrag når det gjelder servicefagets rolle i et verdiskapingsperspektiv
- Kan oppdatere sin egen kunnskap på området salg og servicearbeid

#### Ferdigheter

- Kunne definere, utvikle og tilpasse kundesamtaler på en effektiv måte i henhold til formålet og på en etisk forsvarlig måte
- Ha ferdigheter i utgående og inngående salg og kundeservicefagets arbeidsteknikker
- kunne bruke verktøy innen salgsstyring, kundepleie og oppfølging/kontroll
- kunne organisere både seg selv og arbeidsgrupper slik at arbeidet blir mest mulig effektivt
- Kan finne informasjon og fagstoff som er relevant for faglige problemstillinger

#### Generell kompetanse

- Ha forståelse for egen faglig utøvelse innen kommunikasjon og kundebehandling og justere denne under veiledning
- Kunne planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til kommunikasjon og kundebehandling

- Kunne utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis ved møtet med kunden/brukeren
- Kunne finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til arbeidet med kommunikasjon og kundebehandling av førstelinjeansatte
- Kjennskap til etiske krav, retningslinjer og normer
- Kunne utvikle en etisk og god praksis og bidra til utvikling av virksomheten

## Vurdering

Vi vurderer at de overordnede læringsutbyttebeskrivelsene ikke tilfredsstillende minimumskravet i regelverket. Etter en samlet vurdering gir de ikke tilstrekkelig informasjon til å kunne vurdere om de gir kvalifikasjoner som er tilstrekkelige til «å bli en profesjonelle selger og kundeservicemedarbeider og utøver av praktisk relasjonsmarkedsføring», slik det fremkommer av studieplanen.

Flere av læringsutbyttebeskrivelsene er så generelle at de kunne vært brukt direkte på helt andre utdanninger uten at det ville vært behov for omskriving. Eksempler på dette er “Kjenne relevante lov og regler med betydning for yrkesutførelsen”, “Kan finne informasjon og fagstoff som er relevant for faglige problemstillinger”, “Kjennskap til etiske krav, retningslinjer og normer”. Det er også uklart hva dere legger i hva slags verktøy studentene skal kunne beherske, eller hva dere legger i «teknologi».

Dere må gjøre de overordnede læringsutbyttebeskrivelsene mer fagspesifikke dersom dere søker på nytt.

Vi vurderer at de overordnede læringsutbyttebeskrivelsene er ikke i tråd med NKR. Noen av læringsutbyttebeskrivelsene er plassert under feil kategori («Ha forståelse for egen faglig utøvelse innen kommunikasjon og kundebehandling og justere denne under veiledning» og «Kunne finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til arbeidet med kommunikasjon og kundebehandling av førstelinjeansatte»). Det er også noen av deskriptorene i NKR som ikke er dekket (for eksempel «kan utføre arbeidet etter utvalgte målgruppers behov», «kan bygge relasjoner med fagfeller og på tvers av fag, samt med eksterne målgrupper» og «har bransjekunnskap og kjennskap til yrkesfeltet»). At enkelte deskriptorer mangler kan være greit ut fra en faglig begrunnelse, men vi kan ikke se at dere har gitt en slik begrunnelse. Etter en samlet vurdering vurderer vi at kravet ikke er oppfylt.

## 2.8 Avtaler, omfang og nivå

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoleforskriften § 47 fjerde avsnitt

«NOKUT skal påse at fagskoleutdanningen er i tråd med de internasjonale standarder, konvensjoner og avtaler som Norge er forpliktet til å følge.»

Kravet er bare relevant dersom det finnes internasjonale standarder, konvensjoner eller avtaler som har betydning for den aktuelle fagskoleutdanningen. Det må vurderes konkret hvorvidt det finnes et



internasjonalt regelverk som er av betydning for den enkelte fagskoleutdanning. Det som kreves er at fagskoleutdanningen er «i tråd med» det relevante internasjonale regelverket. En alminnelig språklig forståelse av «i tråd med» tilsier at det sentrale er at fagskoleutdanningen ikke har et innhold som strider mot eller ikke er i samsvar med det internasjonale regelverket. Det må derfor vurderes hvorvidt det er noe ved utdanningen som ikke er forenlig med en internasjonal avtale, konvensjon eller standard.

## Konklusjon

Kravet er ikke aktuelt for denne utdanningen.

## 2.9 Opptakskrav

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoleforskriften § 7 første avsnitt, fjerde avsnitt første setning og femte avsnitt første setning

«Kvalifisering for opptak (1) Opptak til fagskoleutdanning krever enten relevant fag- eller svennebrev, treårig yrkesfaglig opplæring eller generell studiekompetanse [...], eller tilsvarende realkompetanse. (4) Styret selv kan stille spesielle opptakskrav som er relevante for fagskoleutdanningen. (5) Styret selv kan i tillegg stille opptakskrav om fullført og bestått fagskoleutdanning til fagskoleutdanningen.»

Bestemmelsen stiller krav til hvilke opptakskrav fagskolen kan stille for utdanningen. Fagskoleopptak er regulert i fagskoleloven § 16. Fagskoleforskriften § 7 presiserer fagskolelovens kvalifiseringskrav. Det er presisert i bestemmelsens første avsnitt at opptak til fagskoleutdanning krever enten relevant fag- eller svennebrev, treårig yrkesfaglig opplæring eller generell studiekompetanse, eller tilsvarende realkompetanse. Innenfor disse rammene er det fagskolen selv som bestemmer hvilke opptaksgrunnlag som gjelder for de utdanningene den tilbyr. Dette skal vedtas i forskrift, jf. fagskoleloven § 16 fjerde avsnitt, og skal også stå i studieplanen, jf. fagskoletilsynsforskriften § 2-1 femte avsnitt. I studieplanen er opptakskravet gjerne presisert mer i detalj enn i forskriften. Opptakskravet må oppgi hva som er det generelle opptakskravet til studiet, det vil si for eksempel å oppgi de aktuelle fagbrevene som gir opptak. Videre må opptakskravet ses i sammenheng med utdanningens overordnede læringsutbyttebeskrivelser, innhold og omfang. Det må vurderes om det er realistisk at studentene kan nå det overordnede læringsutbyttet innenfor det oppgitte omfanget (studiepoeng) for utdanningen med opptakskravet som er gitt. Opptakskravet skal også inneholde bestemmelser om realkompetansevurdering i tråd med fagskoleloven § 16 og fagskoleforskriften § 7. Realkompetanse er definert i fagskoleforskriften § 2 bokstav b som «dokumentert kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse tilegnet uavhengig av læringsarena, gjennom formell, ikke-formell og uformell læring». Opptak på grunnlag av realkompetanse forutsetter en tilsvarende kompetanse som det generelle opptakskravet til utdanningen. I utgangspunktet er det kun søkere som er 23 år eller eldre i opptaksåret som kan tas opp på grunnlag av realkompetanse, jf. fagskoleloven § 16 andre avsnitt første setning. Det kan imidlertid gis unntak fra alderskravet for kunstfaglige skoleutdanninger, jf. fagskoleforskriften § 8, jf. fagskoleloven § 16 andre avsnitt. Fagskolens styre kan stille spesielle opptakskrav som er relevante for fagskoleutdanningen, jf. fagskoleforskriften § 7 fjerde avsnitt. Det spesielle opptakskravet må være «relevant» for den

konkrete utdanningen. Med spesielle opptakskrav menes «krav om bestemte fag, fagbrev, svennebrev, karakterer, poeng, opptaksprøver, arbeidserfaringer, autorisasjoner, sertifiseringer eller andre yrkesgodkjenninger», jf. fagskoleforskriften § 7 fjerde avsnitt andre setning. Listen er uttømmende, og fagskolen har ikke har anledning til å stille andre spesielle opptakskrav enn de som er listet opp. Dersom fagskolen har satt spesielle opptakskrav for utdanningen, må det komme tydelig frem hva som kreves av søkerne. Dersom en utdanning har opptaksprøve som spesielt opptakskrav, må fagskolen fastsette hvor stor vekt opptaksprøven skal tillegges, jf. fagskoleforskriften § 18. I henhold til fagskoleforskriften § 7 tredje avsnitt kan realkompetansevurdering ikke foretas for opptak til fagskoleutdanninger der fagskolen har stilt som spesielt opptakskrav at studenten har yrkesgodkjenning, autorisasjon eller sertifisering etter annen lovgivning med grunnlag i fagskoleforskriften § 7 fjerde avsnitt.

## Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Formelle opptakskrav er i tråd med regelverket.
- Beskrivelse av realkompetansevurdering er i tråd med regelverket.

## Gjengivelse fra dokumentasjonen

Utdanningen har ifølge søknaden følgende opptakskrav: «Opptakskravet er fullført og bestått videregående opplæring (nivå 4 i NKR), eller realkompetanse.»

Dere skriver også at søkere med realkompetanse kan tas opp til utdanning. Mer utfyllende bestemmelser om dette har dere oppgitt i fagskolens forskrift.

## Vurdering

Vi vurderer at opptakskravet er relevant for en fagskoleutdanning i salg og kundeservice, og at bestemmelsene om realkompetanse er i tråd med regelverket. Vi vurderer også at det er sammenheng mellom opptakskravet, utdanningens læringsutbytte og innhold. Samlet vurderer vi at kravet er oppfylt.

## 2.10 Politiattest

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoleloven § 27 første og andre avsnitt

«I utdanninger der studenter kan komme i kontakt med mindreårige som del av klinisk undervisning eller praksisstudier, skal fagskolen kreve at studentene skal legge frem politiattest som omtalt i politiregisterloven § 39 første ledd. Fagskolen kan kreve politiattest ved opptak eller underveis i slike utdanninger. Hvis det er gitt særlige regler om politiattest for bestemte typer arbeid, gjelder disse reglene tilsvarende for studenter som deltar i praksisstudier eller klinisk undervisning.»

Ifølge ordlyden har fagskolen en plikt til å kreve politiattest i visse situasjoner. Ordlydsforståelsen støttes av forarbeidene. I vurderingen av om det skal kreves politiattest ved opptak, er det ikke nødvendig at studenten med sikkerhet vil komme i kontakt med mindreårige. I forarbeidene til fagskoleloven er det lagt til grunn at det er tilstrekkelig at det er en mulighet for at studenten, i forbindelse med praksisstudier eller klinisk undervisning, kan komme i kontakt med mindreårige på en slik måte at overgrep kan finne sted. Dersom utdanningen ikke har obligatorisk praksis eller klinisk undervisning, er det ikke adgang til å kreve politiattest ved opptak. Dette gjelder også dersom det bare er en mulighet for at studenten velger praksisopplæring eller klinisk undervisning i fremtiden. Fagskolen kan imidlertid kreve politiattest fra disse studentene senere i utdanningsløpet dersom de skal delta i praktisk eller klinisk undervisning hvor de vil kunne komme i kontakt med mindreårige på en slik måte at overgrep kan finne sted. Politiattest kan bare brukes dersom den bidrar til å øke tilliten til at mindreårige tas hånd om av skikkede personer, jf. politiregisterloven § 37 første avsnitt nr. 4. Det er i forarbeidene til fagskoleloven lagt til grunn at i utdanninger der en student kan komme i kontakt med utviklingshemmede eller andre sårbare grupper, vil vedkommende også kunne komme i kontakt med mindreårige. I forarbeidene til fagskoleloven går det fram at man med «praksisstudier» legger Universitets- og høgskolerådets definisjon til grunn: studier som «kjennetegnes av at studenten for en tidsbestemt periode befinner seg i en situasjon hvor han eller hun skal arbeide omtrent som en yrkesutøver. Kravene til oppgaver, omfang og utførelse vil være ulike avhengig av hvor i studieløpet studenten befinner seg. Situasjonen er som oftest kjennetegnet av at praksisstudiene gjennomføres utenfor utdanningsinstitusjonens egen ramme, og at en fagperson på praksisstedet er veileder».

## Konklusjon

Kravet er ikke aktuelt for denne utdanningen.

## 2.11 Skikkethetsvurdering

### Krav fra regelverket

Fra Fagskoleforskriften § 27 første og andre avsnitt

«Skikkethetsvurdering skal foregå ved alle utdanninger der studenten kan utgjøre en fare, jf. § 26. [...] Ved akkreditering av fagskoleutdanning skal det vurderes om fagskolen skal foreta skikkethetsvurderinger for den aktuelle fagskoleutdanningen.»

Fra Fagskoleforskriften § 26

«En skikkethetsvurdering skal avdekke om studenten har de nødvendige forutsetningene for å kunne utøve yrket. En student som i utdanningen eller i fremtidig yrkesutøvelse kan utgjøre fare for liv, fysisk og/eller psykisk helse, rettigheter og sikkerhet til barn, unge eller voksne i sårbare situasjoner, er ikke skikket for yrket.»

Det følger av fagskoleforskriften § 27 andre avsnitt at det ved akkreditering av utdanning skal vurderes om fagskolen skal foreta skikkethetsvurderinger for den aktuelle fagskoleutdanningen. Formålet med en skikkethetsvurdering er å avdekke om studentene har de nødvendige

forutsetningene for å kunne utøve yrket, jf. fagskoleforskriften § 26 første setning. Skikkethetsvurderinger skal foregå ved alle utdanninger der studenten kan utgjøre en fare, jf. § 26, jf. § 27 første avsnitt første setning. I utdanninger der studentene er i kontakt med barn, unge eller voksne i sårbare posisjoner, og kan utsette deres liv, fysiske og/eller psykiske helse, rettigheter og sikkerhet for fare skal det dermed foretas skikkethetsvurderinger, jf. § 26, jf. § 27. Sårbare situasjoner kan være hvis studenter har ansvar eller omsorg for et individ, og der det kan oppstå et tillitsforhold. Dette kan for eksempel være dersom studenter skal møte sårbare individer som en del av arbeidsoppgavene i praksis eller klinisk undervisning. Et annet eksempel er dersom studentene er avhengig av hverandre og sårbare i læringssituasjonen eller yrkesutførelsen, blant annet som kollegaer. Dersom studenter kan utgjøre en slik fare, må det foretas skikkethetsvurdering, jf. § 27 første avsnitt første setning. Det er fagskolens ansvar å legge utdanningene til rette for at vurderingen av om en student er skikket for yrket, kan foretas innenfor rammene av utdanningen. Læringsformene må dermed være egnet til å avdekke studentenes skikkethet. Det er kun utdanninger definert i § 27, jf. § 26 som kan underlegges en egen skikkethetsvurdering.

## Konklusjon

Kravet er ikke aktuelt for denne utdanningen.

## 2.12 Fagmiljø

### 2.12.1 Fagmiljø – kravene dere selv har fastsatt

#### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-3 tredje avsnitt

«Fagskolen skal fastsette egne krav til fagmiljøets størrelse, kompetanse og sammensetning»

Fagmiljø er definert i fagskoletilsynsforskriften § 1-2 bokstav a som «de som regelmessig og direkte bidrar til å gjennomføre, organisere eller utvikle utdanningen eller fagområdet». Det følger av fagskoletilsynsforskriften § 2-3 tredje avsnitt at fagskolen skal fastsette egne krav til fagmiljøets størrelse, kompetanse og sammensetning. Fagskolen må fastsette egne fagspesifikke krav til hvilket fagmiljø den enkelte utdanning skal ha. Dette gjelder også krav til rollene som faglig og utdanningsfaglig ansvarlig. De kravene fagskolen selv fastsetter, må oppfylle kravet i fagskoletilsynsforskriften § 2-3 første og andre avsnitt, jf. kapittelet «Fagmiljø – de som er ansatt eller planlagt ansatt». Det betyr at kravene må sikre at fagmiljøets størrelse og kompetanse står i forhold til antallet studenter og utdanningens innhold og egenart. Kravene må også sikre at det i fagmiljøet finnes personer med utdanning minst på fagskolenivå, utdanningsfaglig kompetanse og oppdatert yrkeserfaring. Fagskolen må stille krav til utdanning for faglig ansvarlig som er relevant for utdanningens innhold og egenart. Videre må fagskolen stille krav til utdanningsfaglig utdanning for utdanningsfaglig ansvarlig. Vi viser for øvrig til utdypingen av disse kravene til fagmiljøet under kapittelet «Fagmiljø – de som er ansatt eller planlagt ansatt».

## Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Kravene dere stiller til den faglig ansvarlige er ikke i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.
- Kravene dere stiller til den utdanningsfaglig ansvarlige er i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.
- Kravene dere stiller til fagmiljøets kompetanse og sammensetning er ikke i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.
- Kravene dere stiller til fagmiljøets størrelse er i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.

### **Gjengivelse fra dokumentasjonen**

Vi viser til kravspesifikasjonen for fagmiljøet hvor dere oppgir hvilke krav dere stiller til utdanningens fagmiljø. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

### **Vurdering**

#### Faglig ansvarlig

Vi vurderer at kravene dere har stilt til faglig ansvarlig ikke oppfyller kravene i regelverket. Dere stiller krav om at faglig ansvarlig har «høyere relevant utdanning innenfor sentrale deler av utdanningen». Dere har ikke oppgitt konkrete utdanninger eller fagområder som er relevante. Ut fra dette er det ikke mulig å vurdere om dere stiller krav som sikrer at faglig ansvarlig har utdanningsbakgrunn som er relevant for utdanningens innhold og egenart.

#### Utdanningsfaglig ansvarlig

Vi vurderer at de kravene dere har stilt til utdanningsfaglig ansvarlig oppfyller kravene i regelverket. Dere stiller krav om at utdanningsfaglig ansvarlig har høyere pedagogisk utdanning, minimum PPU. Dette vil sikre at dere har utdanningsfaglig kompetanse til undervisning minst på nivå med videregående opplæring.

#### Fagmiljøets kompetanse og sammensetning

Vi vurderer at kompetansekravene dere har stilt til faglærerne ikke er relevante. For faglærere stiller dere krav om at de skal ha «relevant utdanning - minst på fagskolenivå - innenfor det aktuelle emnet» og «relevant oppdatert erfaring innenfor ett eller flere av de sentrale deler av utdanningen». Dere har ikke konkretisert eller gitt eksempler på hvilke utdanninger eller fagområder, eller hva slags erfaring, som er relevant for utdanningen. Dere har heller ikke oppgitt krav til lærere i de ulike emnene utdanningen består av.

Kravene dere har stilt sikrer ikke at det finnes personer i fagmiljøet med relevant utdanning minst på fagskolenivå og oppdatert yrkeserfaring.

#### Utdanningens innhold og egenart

Utdanningen er nettbasert. Dere stiller krav til at utdanningsfaglig ansvarlig skal ha «god kunnskap om/ erfaring med bruk av nettbaserte/digitale læringsverktøy», samt at fagpersoner skal ha «kunnskap om og praktisk erfaring med bruk av nettbaserte/digitale læringsverktøy. Manglende

erfaring forutsetter fullføring av internt opplæringsprogram». Vi vurderer at dette vil sikre tilstrekkelig nettpedagogisk kompetanse i fagmiljøet.

### Fagmiljøets størrelse

Kravene til fagmiljøets størrelse står i forhold til innholdet og egenarten til denne utdanningen. Vi vurderer at kravet om antall årsverk og fagpersoner knyttet til utdanningen er tilstrekkelig for den studentmassen som dere planlegger å ta opp. I kravspesifikasjonen oppgir dere at fagmiljøet skal bestå av minst tre personer, pluss ledelse, utdanningsfaglig ansvarlig, administrasjonen og eventuelle timelærere. «Personer» i denne sammenheng forstår vi som *årsverk*, ettersom dere i søknadsskjemaet har oppgitt at fagmiljøet skal bestå av seks personer, tilsvarende tre årsverk når utdanningen er i full drift. Om dette er tilstrekkelig vil avhenge av antall studenter, som dere ikke har skrevet noe om i kravspesifikasjonen, utover at det for studenttall større enn 40 skal legges til én fagperson for hver 20. student. I søknadsskjemaet har dere imidlertid opplyst at det vil være 45 heltidsekvivalenter av studenter samtidig når utdanningen er i full drift. I vurderingen av om kravet er oppfylt har vi lagt til grunn at det er 3 årsverk på 45 studenter.

Vi registrerer at dere har levert samme kravspesifikasjon for tre utdanninger. I de aller fleste tilfeller vil dere måtte lage en kravspesifikasjon pr. utdanning, slik at kravene kan tilpasses hver enkelt utdanning. Det er sjeldent at utdanninger er såpass like at kravspesifikasjonene kan gjenbrukes.

## **2.12.2 Fagmiljø – de som er ansatt eller planlagt ansatt**

### **Krav fra regelverket**

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-3 første og andre avsnitt

«Fagmiljøets størrelse og kompetanse skal stå i forhold til antallet studenter og utdanningens innhold og egenart. I fagmiljøet skal det finnes personer med utdanning minst på fagskolenivå, utdanningsfaglig kompetanse og oppdatert yrkeserfaring. Utdanningen skal ha en a. faglig ansvarlig som har ansvar for utviklingen og gjennomføringen av utdanningen. Den faglig ansvarlige skal ha utdanning som er relevant for utdanningens innhold og egenart, og være ansatt i minst 50 prosent stilling ved fagskolen. b. utdanningsfaglig ansvarlig med utdanningsfaglig utdanning som har ansvar for å legge til rette for studentenes læring.»

Fagmiljø er definert i fagskoletilsynsforskriften § 1-2 bokstav a som «de som regelmessig og direkte bidrar til å gjennomføre, organisere eller utvikle utdanningen eller fagområdet». Fagmiljøet kan bestå av fast ansatte, midlertidige ansatte og timelærere, og de ansatte kan være i heltids- eller deltidsstillinger. Fagskoletilsynsforskriften § 2-3 første avsnitt første setning beskriver et overordnet krav om at fagmiljøets størrelse og kompetanse skal stå i forhold til utdanningens innhold og egenart og til hvor mange studenter som til enhver tid tar utdanningen. Det er ikke stilt noen absolutte krav til hvor mange personer som må være del av fagmiljøet. Det sentrale er at fagmiljøet må bestå av nok personer til at det er mulig å gjennomføre alle aktivitetene knyttet til planlegging, undervisning, tilbakemelding, vurdering og liknende. Hvor mange personer som trengs, vil i stor grad avhenge av hvor mange studenter som tar utdanningen. Fagmiljøets størrelse bør også være robust

nok til å tåle endringer som for eksempel uventet fravær. Det stilles konkrete krav til hva slags kompetanse personer i fagmiljøet skal ha. Kompetansekravene gjelder for det samlede fagmiljøet. Hvilken kompetanse som skal finnes i et konkret fagmiljø, krever en konkret vurdering av blant annet den enkelte utdanningens faginnhold og undervisningsform. Fagmiljøet må ha rett faglig kompetanse til å kunne gjennomføre opplæring og vurdering i tråd med studieplanen. Utdanningsformen vil kunne påvirke hvilken kompetanse som er nødvendig i fagmiljøet. Også sammensetningen av studentene, og studentenes startkompetanse, vil kunne påvirke hva som kreves av fagmiljøet. I tillegg til det overordnede kravet, er det også et krav i bestemmelsens første avsnitt andre setning om at det finnes noen i fagmiljøet med relevant utdanning minst på fagskolenivå, relevant utdanningsfaglig kompetanse, jf. § 1-2 bokstav b, og oppdatert relevant yrkeserfaring. Disse kravene er relative og må stå i forhold til utdanningens type og målgruppe. Utdanningsfaglig ansvarlig: Kravet i § 2-3 andre avsnitt bokstav b er at den utdanningsfaglige ansvarlige har «utdanningsfaglig utdanning». Med utdanningsfaglig utdanning menes pedagogisk utdanning. Det forutsettes at det trengs utdanningsfaglig utdanning rettet mot læring minst på nivå med videregående opplæring. Kravet er følgelig strengere enn hva som følger av definisjonen av «utdanningsfaglig kompetanse» i fagskoletilsynsforskriften § 1-2. Det er ikke tilstrekkelig med bare utdanningsfaglig kompetanse fra relevant undervisningsarbeid eller lignende. Det er tilstrekkelig at den utdanningsfaglige ansvarlige har en «generell» pedagogisk utdanning, og det kreves derfor ikke at personens utdanning er tilpasset undervisningsformen på den aktuelle utdanningen i form av stedbasert eller nettbasert utdanning. Det er tilstrekkelig at noen i fagmiljøet har kompetanse knyttet til undervisningsformen, jf. fagskoletilsynsforskriften § 2-3 første avsnitt. Én person kan fylle rollen som utdanningsfaglig ansvarlig for flere utdanninger. Det krever imidlertid at hen har tilstrekkelig kapasitet til å legge til rette for studentenes læring for alle utdanningene. Det kreves ikke at den utdanningsfaglige ansvarlige har undervisningsoppgaver i utdanningene hen er ansvarlig for, men det vil som regel være en fordel for fagskolen. Faglig ansvarlig: Det stilles krav til at utdanningens faglig ansvarlige skal ha en utdanning som er relevant for den aktuelle fagskoleutdanningen. Den som er ansatt i stillingen må både oppfylle kravet fagskolen har satt i kravspesifikasjonen og kravene i fagskoletilsynsforskriften § 2-3 andre avsnitt bokstav a. Personen som har rollen som faglig ansvarlig skal være ansatt ved fagskolen i minst 50 prosent stilling på søknadstidspunktet. Dette er begrunnet i at fagskolens styre og ledelse skal ha arbeidsrettslig styring over den faglig ansvarlige. Den faglig ansvarlige må ha kompetanse til å hente inn og kvalitetssikre bidrag fra fagmiljøet og/eller samarbeidsaktørene, slik at hen kan sikre at utdanningen utvikles og gjennomføres på en måte som er egnet til at studentene kan oppnå læringsutbyttet. Én person kan fylle rollen som faglig ansvarlig for flere utdanninger. Det krever imidlertid at hen har tilstrekkelig kapasitet til å utføre oppgavene og ivareta ansvaret som følger med rollen for alle utdanningene.

## Konklusjon

NOKUTs konklusjon er:

- Den faglig ansvarliges ansettelsesforhold er i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.
- Den faglig ansvarliges utdanning er i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.
- Den utdanningsfaglig ansvarliges utdanning er ikke i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.

- Fagmiljøets kompetanse og sammensetning er ikke i samsvar med kravet i fagskoletilsynsforskriften.

### Gjengivelse fra dokumentasjonen

Vi viser til dokumentet med tabell med oversikt over det planlagte fagmiljøet. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

### Vurdering

Kompetansen sett opp mot utdanningens innhold

- Det finnes personer i fagmiljøet med relevant utdanning som siviløkonom. Det er også relevant og oppdatert yrkeserfaring i fagmiljøet.

Faglig ansvarlig

- Vi vurderer at den faglig ansvarlige har relevant utdanning. Vedkommende er utdannet siviløkonom. Den faglig ansvarlige er ansatt i 50 prosent stilling, og vi vurderer derfor at minstekravet til stillingsprosent for den faglig ansvarlige (50 prosent stilling) er oppfylt.

Utdanningsfaglig ansvarlig

- Den utdanningsfaglig ansvarlige har mastergrad/hovedfag lærer fra UiT. Vi vurderer at dette ikke er en relevant utdanningsfaglig utdanning, da den ikke er dokumentert å rette seg mot undervisning minst på videregående nivå.

Kompetansen sett opp mot undervisningsformen

- Utdanningen er nettbasert, og dere har ikke oppgitt at noen i fagmiljøet har nettpedagogisk kompetanse. Vi vurderer derfor at fagmiljøets kompetanse ikke står i forhold til utdanningens egenart. Kravet vurderes likevel som oppfylt fordi dere ikke trenger å ha denne kompetansen i fagmiljøet på søknadstidspunktet.

## 2.13 Sensorer og praksisveiledere

### 2.13.1 Praksisveiledernes kompetanse

#### Krav fra regelverket

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-4

«Eksterne praksisveiledere skal ha kompetanse til å veilede og vurdere studentene i praksis.»

Dette kravet er bare relevant for utdanninger med praksis, og stiller krav til de eksterne praksisveilederne. Interne praksisveiledere er en del av fagskolens fagmiljø og dekkes av kravene i



fagskoletilsynsforskriften § 2-3. Med «ekstern praksisveileder» forstås den veilederen studenten har på arbeidsplassen der studentene har sin praksis. Praksisveilederen skal kunne veilede studentene slik at de oppnår læringsutbyttet for utdanningen. For å kunne oppnå dette formålet, må praksisveilederen kjenne læringsutbyttebeskrivelsen for den konkrete utdanningen og praksisen. Praksisveilederen skal vurdere studentenes kompetanse, og må derfor ha kompetanse i å vurdere, kjenne fagskolens vurderingskriterier, og forstå karakterskalaen og hva som er godt nok for å bestå praksis.

### **Konklusjon**

Kravet er ikke aktuelt for denne utdanningen.

## **2.13.2 Sensorenes kompetanse**

### **Krav fra regelverket**

Fra Fagskoletilsynsforskriften § 2-5

«Sensorene skal ha kompetanse til å vurdere om studenten har oppnådd læringsutbyttet for emnet eller utdanningen.»

Sensorene skal ha en kompetanse som gjør det mulig å vurdere hvorvidt studenten har oppnådd læringsutbyttet for emnet eller utdanningen. Studentenes kunnskap, ferdigheter og kompetanse må bli prøvd på en upartisk og faglig betryggende måte, og vurderingen skal sikre det faglige nivået ved den aktuelle utdanningen, jf. fagskoleloven § 21 første avsnitt. Det er ikke et krav at sensorene må være eksterne, men fagskoleloven krever enten en ekstern evaluering av vurderingen eller vurderingsordningene, jf. fagskoleloven § 21 første avsnitt siste setning. Hvilken kompetanse sensorene skal ha må vurderes opp mot de oppgavene sensoren skal ha. Det betyr at det kan være forskjell på om sensuren gjelder et enkeltemne eller utdanningen som helhet. For å kunne vurdere om studentene har oppnådd læringsutbyttet må sensorene ha god kjennskap til læringsutbyttebeskrivelsene. Sensoren må videre ha oppdatert fagkunnskap, og kunnskap og kompetanse om yrkesfeltet tilpasset det sensoroppdraget hen skal utføre.

### **Konklusjon**

NOKUTs konklusjon er:

- Kravet er ikke oppfylt.

### **Gjengivelse fra dokumentasjonen**

Vi viser til kravspesifikasjonen for fagmiljøet hvor dere har beskrevet kravene dere stiller til sensorenes kompetanse. Vi vil under «Vurdering» gjengi det som har vært utslagsgivende for vurderingen.

### **Vurdering**

Vi vurderer at kravene dere stiller til sensorenes kompetanse ikke er relevant. Dere har ikke spesifisert hvilke utdanningsbakgrunner, eller hva slags erfaring, sensor kan ha.

## Vedlegg: Sakkyndige

NOKUT skal vurdere om søknaden oppfyller kravene til akkreditering av fagskoleutdanning, jf. fagskoleloven med forskrifter.

NOKUT oppnevner sakkyndige som skal vurdere kravene i samarbeid med NOKUTs saksbehandlere, og har stilt krav til de sakkyndiges kompetanse, jf. fagskoletilsynsforskriften § 5-3 første og andre avsnitt.

Til vurderingen av denne søknaden har NOKUT oppnevnt et sakkyndig panel med disse medlemmene:

### **Trond Eftedal**

Trond Eftedal har over 20 års undervisnings- og ledererfaring fra Fagskolen Innlandet. Han har hatt ulike oppgaver og ansvarsområder ved fagskolen og har i dag ansvar for avdeling for administrasjon og økonomi, samt for blant annet gjennomføring av eksamen og for skolens budsjett og økonomistyring. Eftedal er utdannet diplomøkonom og cand.mag. i økonomisk-administrative fag, og har tatt praktisk-pedagogisk utdanning og utdanning på mastergradsnivå i offentlig ledelse med spesialisering i skoleledelse. Han har variert undervisningserfaring med sju år i videregående skole og om lag ti år med undervisning ved fagskole. Eftedal har tidligere vært sakkyndig for NOKUT ved fagområdeakkreditering og for akkreditering av fagskoleutdanning.

### **Olga Gjerald**

Olga Gjerald er førsteamanuensis i serviceledelse ved Norsk hotellhøgskole, Universitetet i Stavanger. Hun avla sin ph.d. ved UiS i 2010 med avhandlingen «Basic assumptions of service employees: Influence on employee job outcomes». Gjerald har mastergrad i reiseliv fra Høgskolen i Finnmark, samt årsstudium i markedsføring fra Høgskolen i Harstad, i tillegg til en høyere utdanning innen pedagogikk og språkvitenskap fra Murmansk. Før Gjerald gikk over til akademien, arbeidet hun i reise- og hotellbransjen i en årrekke, som vert, guide, tolk, prosjektkoordinator og salgs- og markedsansvarlig. For tiden er Gjerald studieprogramleder for bachelor i reiselivsledelse, redaktør for det internasjonale vitenskapelige tidsskriftet «Journal of Change Management: Reframing Leadership and Organizational Practice», og medlem av UNESCO Chair on Leadership, Innovation and Anticipation. Gjerald har tidligere erfaring som sakkyndig for NOKUT.

### **Kari Bjørnaas**

Kari Bjørnaas er fagansvarlig for økonomiske og administrative fag ved Fagskolen Kristiania. Bjørnaas er utdannet siviløkonom fra Handelshøyskolen BI og har en Master of Business Administration (MBA) fra Australian Graduate School of Management. Hun har i tillegg en rekke kortere utdanninger innen økonomi og språk. Bjørnaas har praktisk-pedagogisk utdanning fra Universitetet i Sørøst-Norge. Hun har lang yrkeserfaring fra ulike stillinger innen økonomi, finans og logistikk, blant annet fra disse stillingene: finans- og logistikkjef i Elkem Carbon China, seniorrådgiver i Kjellerinnovasjon AS, direktør i Innovasjon Norge og daglig leder i Norwegian Ammunition Disposal Company AS (NAD) og

deretter i Handy Tech Norge AS. Bjørnaas har vært faglærer i økonomistyring ved Akademiet Privatskole og lærer i økonomi, markedsføring og matematikk ved Rælingen videregående skole.

### **Edvart Aune**

Edvart Aune er medlem av Organisasjon for Norske Fagskolestudenters landsstyre og fullførte en høyere yrkesfaglig utdanning innen «ØK-AD og prosjektledelse» ved Folkeuniversitetets Fagskole AS i Oslo i perioden 2021-2023. Hovedoppgaven hans var: "Organisasjon; utvikling og endringsledelse - Hvordan kan studentdemokratiet bidra til økt kvalitet i utdanningen". Aune er leder av studentorganet ved Folkeuniversitetets fagskole der arbeidet består av blant annet gjennomgang av rutiner, kommunikasjonsløsninger, bistand i videre satsinger innenfor rekruttering av studenter, og implementerer styringsverktøy for studentdemokratiet. Han har tidligere sittet som styreleder og nestleder i andre verv, og har noen års organisasjonserfaring. På vegne av NOKUTs panel representerer Aune studentene.



DRAMMENSVEIEN 288 | POSTBOKS 578,1327 LYSAKER | T: 21 02 18 00 | [NOKUT.NO](http://NOKUT.NO)