

NOKUTs tilsynsrapporter

Kontor-, salg- og serviceledelse

AOF Telemark og Vestfold

Juli 2014



NOKUT 

Tilbyder/Utdanningssted:	AOF Telemark og Vestfold
Utdanningens navn:	Kontor-, salg- og serviceledelse
Nivå/fagskolepoeng:	60
Undervisningsform:	Stedbasert
Sakkyndige:	Inger-Britt Zeiner Bjørn Solheim
Dato for vedtak:	23. juli 2014
NOKUTs saksnummer	14/117

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:

- Inger-Britt Zeiner
- Bjørn Solheim

Når de sakkyndige har funnet at ett eller flere av de faglige kriteriene ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, sendes et utkast til tilsynsrapport (kapittel 3 i denne rapporten) til tilbyder for kommentarer. Tilbyder kan da påpeke mangler eller misforståelser i de sakkyndiges innstilling. NOKUT tillater i tillegg mindre justeringer. De sakkyndige vurderer tilbakemeldingene 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, 23. juli 2014



Terje Mørland
direktør

Innhold

1	Informasjon om søkeren	1
1.1	Informasjon om tilbyder og utdanningen	1
2	Innledende vurdering	2
2.1	Oppsummering	2
2.2	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1).....	2
2.3	System for kvalitetssikring (§ 5-1)	6
2.4	Konklusjon etter innledende vurdering	9
3	Sakkyndig vurdering av utdanningen	11
3.0	Oppsummering	11
3.1	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1).....	11
3.2	Læringsutbytte (§ 3-2)	13
3.3	Utdanningens innhold og oppbygning (§3-3).....	16
3.4	Undervisningsformer og læringsaktiviteter (§ 3-4).....	20
3.5	Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5).....	21
3.6	Eksamen og sensur (§ 3-6)	23
3.7	Infrastruktur (§ 3-7)	24
3.8	Konklusjon etter sakkyndig vurdering	25
4	Tilsvarsrunde	27
4.1	Søkerens tilbakemelding.....	27
4.2	Sakkyndig tilleggsvurdering.....	29
4.3	Endelig konklusjon fra sakkyndig komité	29
5	Vedtak	30
6	Dokumentasjon	30
	Vedlegg:.....	31

1 Informasjon om søkeren

1.1 Informasjon om tilbyder og utdanningen

AOF Telemark og Vestfold søkte NOKUT 13. februar 2014 om godkjenning av fagskoleutdanningen *kontor-, salg- og serviceledelse*. Utdanningen er på 60 fagskolepoeng som gis på deltid over 2 år. Undervisningen vil gis ved studiestedene Larvik og Skien, og det er søkt godkjenning for inntil 20 studenter.

Søker har allerede 11 godkjente fagskoleutdanninger:

- *Barn med særskilte behov*
- *Ernæring i barnehage, skole og SFO*
- *Ernæring i pleie- og omsorgstjenester*
- *Helse, aldring og aktiv omsorg*
- *Helse, miljø og sikkerhet*
- *Helsefremmende arbeid i oppvekstsektoren*
- *Kreftomsorg og lindrende pleie*
- *Kroniske sykdommer hos voksne og eldre*
- *Miljøarbeid rettet mot mennesker med funksjonsnedsettelse/utviklingshemming*
- *Omsorg for mennesker med nevrologiske lidelser*
- *Psykisk helsearbeid og rusarbeid*

Tilbyder fikk sitt system for kvalitetssikring godkjent av NOKUT 24. januar 2011. NOKUT har tidligere funnet styreordningen og reglementet tilfredsstillende, jf. NOKUTs sak 10/76.

NOKUT har gjennomgått søkers hjemmesider, www.telemark.aof.no. Tilbyder gir ikke informasjon om utdanningen som de har søkt godkjenning for på hjemmesidene. Det som står på hjemmesidene om tidligere godkjente tilbud og opptakskrav til utdanningene stemmer overens med informasjonen NOKUT har. Hjemmesidene inneholder ikke informasjon som kan føre til misforståelse om bruk av fagskolebegrepet.

2 Innledende vurdering

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

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

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

2.1 Oppsummering

Tilbyders system for kvalitetssikring er godkjent, men NOKUT har i denne vurderingen gitt anbefalinger til forbedring av systemet. Systembeskrivelsen og reglementet er også funnet tilfredsstillende, men vi anbefaler tilbyder å ta høyde for de bør-punktene som fremkommer av denne innledende vurderingen.

NOKUT påpeker ett må-punkt som følge av denne innledende vurderingen. Punktet gjelder realkompetansevurdering. Søknaden er likevel sendt videre til vurdering av sakkyndigpanelet for læringsutbyttebeskrivelser, og så videre til sakkyndig komité. Tilbyder må oppfylle dette må-punktet i en tilsvarsrunde dersom NOKUT skal kunne vurdere et vedtak om godkjenning av utdanningen.

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

2.2.1 Krav i fagskoleloven med forskrifter

- (1) Krav i fagskoleloven med forskrifter skal være oppfylt. NOKUT vurderer følgende krav:
- 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.
 - b) System for kvalitetssikring
 - c) Organisasjon og ledelse. Det er tilbyders styre som er ansvarlig for utdanningen.
 - d) Studentenes læringsmiljø og rettigheter.
 - e) Vitnemål.
 - f) Reglement. Reglementet skal fastsette studentenes rettigheter og plikter, og være utformet slik at det sikrer lik og upartisk behandling.
 - g) Klageinstans. Styret selv fastsetter regler for klagebehandling. Minst én student skal være medlem i klageinstansen.

Vurdering

Grunnlag for opptak

For opptak til utdanningen krever tilbyder fullført videregående opplæring fra studieretning service og samferdsel eller generell studiekompetanse. I søknaden kommer det frem at også tilsvarende læreplaner fra VK1/VK2 Studieretning for salg og service (R-94) gir grunnlag for opptak.

I søknaden beskriver tilbyder de ulike undervisningsformene og læringsaktivitetene, og begrunner hvordan de bidrar til at studentene oppnår læringsutbyttet. Tilbyder skriver at de kan legge til rette for erfaringsbaserte læringsformer ettersom studentene har praktisk erfaring innen egne fagområder. Dersom tilbyder gjennomfører opptak basert på generell studiekompetanse, der praksis ikke er en del av utdanningsløpet, så vil ikke alle studentene som tas opp nødvendigvis ha erfaring innen noe fagområde. Vi vil derfor oppfordre tilbyder til å revurdere opptak basert på generell studiekompetanse. Den sakkyndige komiteen vil også gjøre en vurdering av grunnlaget for opptak.

I studieplanen står det at tilbyder i særskilte tilfeller kan gjøre opptak på grunnlag av realkompetansevurdering. Fagskoletilsynsforskriften § 3-1 a) lyder: «Søkere har krav på å få vurdert om de er kvalifisert for opptak til en utdanning på grunnlag av realkompetanse». Tilbyder må fjerne «i særskilte tilfeller» slik at realkompetansevurdering blir noe studentene har krav på.¹

System for kvalitetssikring

Tilbyder fikk sitt system for kvalitetssikring godkjent av NOKUT 24. januar 2011, jf. NOKUTs sak 10/371.

I fagskoletilsynsforskriften stilles det tydeligere krav til systembeskrivelsen, og til at tilbyder skal sette mål for kvaliteten i utdanningen. Vi har vurdert om systembeskrivelsen på en tilfredsstillende måte ivaretar de nye kravene. Vi har også vurdert om årsrapporten tilfredsstillende bestemmelser § 5-1 (5) med merknader. Kravene til system for kvalitetssikring er tilfredsstillende oppfylt. System for kvalitetssikring godkjennes. Se kapittel 2.3 for vår vurdering av systemet.

Organisasjon og ledelse

NOKUT har tidligere funnet styringsordningen tilfredsstillende, jf. NOKUTs sak 10/76.

I søknaden kommer det frem at vedtektene er endret, og at endringene skal legges frem for årsmøtet 9. april 2014. Endringene er tydeliggjort for NOKUT gjennom sporede endringer i dokumentet.

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

Styrets ansvar for fagskoleutdanningen fremgår klart av styrevedtektene, men dekker ikke de forholdene som styret er pålagt å ta ansvar for etter fagskoleloven. I fagskoleloven § 4a første ledd står det at styret, i samarbeid med studentorgan, skal legge forholdene til rette for et godt studiemiljø og arbeide for å bedre studentvelferden på studiestedet. I NOKUTs *Veiledning til tilbydere av fagskoleutdanning* står det at NOKUT vil kontrollere at det fremkommer av styrevedtektene at styret samarbeider med et eventuelt studentorgan om læringsmiljøet. Styrevedtektene viser at styret omfatter en studentrepresentant, men det kommer ikke tydelig frem at styret skal samarbeide med studentorganet. I søknaden skriver tilbyder at det er ansvarlig studiekonsulent som har det daglige

¹ Den sakkyndige komiteen påpeker også dette i kapittel 3.1.1. Tilbyder etterkommer dette må-punktet på en tilfredsstillende måte i tilsvaret til den sakkyndige vurderingen.

ansvaret for samarbeid med studentrådet. Det bør komme klarere frem i vedtektene at styret selv skal samarbeide med et studentorgan.

Fagskoleloven § 7 gir ansvaret for klagebehandling til styret. Styret skal selv ta stilling til om de vil behandle klager selv eller oppnevne en særskilt klagenemnd. I vedtektene står det på side 5 at styret skal behandle klager fra studenter. I NOKUTs *Veiledning til tilbydere av fagskoleutdanning* side 11 står det at det blir misvisende å angi hvem som skal behandle klager i styrevedtektene, fordi det da i realiteten er eieren eller generalforsamlingen, og ikke styret, som har vedtatt hvem som skal behandle klagen. Tilbyder bør gjøre det klart i vedtektene at styret selv skal ta stilling til om de vil behandle klager selv eller oppnevne en særskilt klagenemnd.

Studentenes læringsmiljø og rettigheter

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

Vitnemål

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

Reglement

NOKUT har tidligere funnet reglementet tilfredsstillende, jf. NOKUTs sak 10/76.

Klageinstans

I fagskoletilsynsforskriften stilles det krav om at det skal være en studentrepresentant med personlig vara i klageinstansen. Hos tilbyder er styret klageinstans. I styrevedtektene står det presisert på side 5 at studentrepresentanten skal ha stemmerett i klagesaker. Det står imidlertid ikke spesifisert at studentrepresentanten i klageinstansen skal ha en personlig vara. Tilbyder bør presisere at studentrepresentanten skal ha personlig vara i klageinstansen.

Konklusjon

Nei, kravene er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- fjerne «i særskilte tilfeller» slik at realkompetansevurdering blir noe studentene har krav på

Tilbyder bør

- revurdere opptak basert på generell studiekompetanse
- få klarere frem i vedtektene at styret selv skal samarbeide med et studentorgan
- gjøre det klart i vedtektene at styret selv skal ta stilling til om de vil behandle klager selv eller oppnevne en særskilt klagenemnd
- presisere at studentrepresentanten skal ha personlig vara i klageinstansen

2.2.2 Samarbeid med yrkesfeltet

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

Vurdering

AOF Telemark og Vestfold har beskrevet et omfattende samarbeid med yrkesfeltet i søknaden. Tilbyder samarbeider med Fagforbundet i Telemark og Handel og Kontor i Norge for rekruttering av studenter, og for innspill til utvikling og videreutvikling av utdanningene. Tilbyder viser også til medlemskap i Skien Næringsforening. Det foreligger en avtale om årlige samarbeidsmøter der faglig innhold og læringsutbytte for utdanningen skal gjennomgås. Målet er å sikre at innhold og læringsutbytte til en hver tid er oppdatert i henhold til utviklingen i yrkesfeltet og i tråd med yrkesfeltets kompetansebehov.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

2.2.3 Praksisavtaler

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

Vurdering

Utdanningen har ikke praksis.

2.2.4 Fagskolepoeng

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

Vurdering

Tilbyder har oppgitt i søknaden at fagskoleutdanningen har et omfang på 60 fagskolepoeng. Dette er i henhold til kravet i fagskoletilsynsforskriften.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

2.2.5 Arbeidsmengde for studentene

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

Vurdering

Tilbyder har oppgitt i søknaden at fagskoleutdanningen medfører 1500 arbeidstimer for studentene. Dette er innenfor rammene satt i fagskoletilsynsforskriften.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

2.3 System for kvalitetssikring (§ 5-1)

2.3.1 Systembeskrivelse

(1) Tilbyder skal ha en systembeskrivelse som består av de ulike elementene i kvalitetssikringssystemet og viser sammenhengen mellom disse. Beskrivelsen skal omfatte ansvarsforhold og rapporteringslinjer, og det skal fremgå hvordan informasjonen systemet fremskaffer blir brukt til å utvikle og forbedre utdanningene.

Vurdering

Tilbyders systembeskrivelse beskriver ansvarsforhold og rapporteringslinjer på en oversiktlig måte. Tilbyder viser på en systematisk måte hvordan relevant informasjon fremskaffes og blir brukt i utvikling og forbedring av utdanningene.

Systembeskrivelsen ble sist oppdatert i august 2010. Beskrivelsens kapittel 2 tar for seg styrende dokumenter, og her oppgis NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning. Også i vedlegg 13 og i vedlegg 14 kommer det frem at systembeskrivelsen er bygd på disse retningslinjene. 13. desember 2013 fastsatte NOKUTs styre fagskoletilsynsforskriften. Denne forskriften erstatter NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning. Fra og med denne søknadsrunden vil alle nye søknader bli vurdert i tråd med den nye forskriften. Vi ber søker om å oppdatere systembeskrivelsen slik at det kommer tydelig frem hvilke dokumenter som er styrende for kvalitetssikringen av tilbyders utdanninger.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør oppdatere systembeskrivelsen slik at det kommer tydelig frem hvilke dokumenter som er styrende for kvalitetssikringen av tilbyders utdanninger.

2.3.2 Mål for kvaliteten

(2) Tilbyder skal sette mål for kvaliteten i utdanningene. Kvantitativ informasjon skal indikere om målene er nådd.

Vurdering

For at kvantitativ informasjon skal kunne indikere om kvalitetsmål er nådd, så må også målene være målbare i kvantitative størrelser. I systembeskrivelsen har tilbyder presentert kjennetegn på måloppnåelse, men bare to av dem er målbare i kvantitative størrelser: ingen gjennomsnittskarakterer dårligere enn D, og minst 75 % fremmøte. De øvrige målene er for eksempel at studentenes rettigheter blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte, at skolen har fornøyde studenter og at det er lett å få studenter til utdanningen. Det er ikke oppgitt noen kvantitativ terskel eller kvantitativ målverdi som indikerer om disse målene er nådd. For å kunne bruke kvantitativ informasjon, for eksempel fra graderte vurderinger, for å vurdere om målsetningene er nådd, så anbefaler vi tilbyder å utvikle flere kvantitative mål. Tilbyder bør også ha en klar plan på hvordan informasjonen skal kvantifiseres for å benyttes i vurderingen av om målene er nådd.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- utvikle flere kvantitative mål
- gjøre det klart i systembeskrivelsen hvordan informasjon som innhentes kan kvantifiseres for å benyttes i vurderingen av om målene er nådd

2.3.3 Tilbakemeldinger om kvaliteten

(3) Tilbyder skal innhente tilbakemeldinger om kvaliteten i utdanningene fra:

- a) Studenter.
- b) Undervisningspersonalet.
- c) Sensorer.
- d) Aktører i yrkesfeltet.

Vurdering

Systembeskrivelsen gir en god fremstilling av hvordan tilbyder vil hente inn tilbakemeldinger om kvaliteten i utdanningene fra studenter, undervisningspersonalet, sensorer og aktører i yrkesfeltet.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

2.3.4 Vurdering av utdanningskvaliteten

(4) For hver utdanning skal tilbyder årlig gjennomgå utdanningskvaliteten basert på den informasjonen som fremkommer gjennom kvalitetssikringssystemet. Tilbyder skal også vurdere om utdanningene fyller kravene for godkjenning av fagskoleutdanning i lov og forskrifter.

Vurdering

I følge systembeskrivelsen skal tilbyder vurdere måloppnåelse og kvalitet på et eget møte to ganger i året. På disse møtene skal også tiltak for forbedringer vurderes. Det utarbeides en rapport etter møtene som skal inneholde konklusjon og forslag til konkrete tiltak for endringer og forbedringer. Rapporten sendes ut til hovedveiledere, avdelingsleder, tillitsvalgte og daglig leder, og tiltak iverksettes.

I systembeskrivelsen fremkommer det en sjekkliste for kontroll av kvalitet i utdanningene. I denne sjekklisten er det referert til lov, forskrift eller annet grunnlag for bestemmelse som gir krav til tilbyders kvalitetssikringssystem. Dette fremstår som et godt utgangspunkt for at tilbyder skal kunne vurdere om utdanningene fyller kravene for godkjenning av fagskoleutdanning i lov og forskrifter. Sjekklisten er imidlertid ikke oppdatert slik at den omfatter den nye fagskoletilsynsforskriften. I tillegg til å oppdatere sjekklisten bør tilbyder utvikle rutiner for å sikre at også nye bestemmelser blir innlemmet i kvalitetssikringsarbeidet.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør

- oppdatere sjekklisten for kontroll av kvalitet i utdanningene slik at den omfatter gjeldende lov og forskrifter
- utvikle rutiner for å sikre at også nye bestemmelser blir innlemmet i kvalitetsarbeidet

2.3.5 Årsrapport

(5) Ledelsen skal årlig utarbeide en rapport til styret med en overordnet vurdering av utdanningskvaliteten i utdanningene.

Vurdering

I årsrapporten blir informasjonen som er hentet inn ved hjelp av tilbakemeldinger fra studenter, undervisningspersonell, sensorer og yrkesfeltet oppsummert og analysert etter syv vurderingsområder. Oppsummeringen og analysen av hvert enkelt vurderingsområde er i stor grad gjort ut fra en vurdering av gjennomsnittsskåre fra graderte vurderinger. Dette fremstår som en god fremgangsmåte for å kunne indikere kvaliteten på utdanningene. Det er imidlertid ikke satt opp noen eksplisitte mål som disse indikatorene kan sammenliknes med. Tilbyder kan med fordel fastsette mål for kvaliteten ved å oppgi en terskelverdi for gjennomsnittsskårene fra de graderte vurderingene. På den måten kan tilbyder bruke de graderte tilbakemeldingene for å vurdere om målene er nådd. Dette punktet er også nevnt under kapittel 2.3.2 Mål for kvaliteten.

De to kvantitative målene for karakterer og studentenes fremmøte, som er satt i systembeskrivelsen, nevnes ikke i årsrapporten. I årsrapporten gjør tilbyder likevel en vurdering av karakterene, selv om oppnåelsen ikke settes direkte opp mot målet. Fravær fremkommer som en utfordring i noen av tilbakemeldingene fra studenter og veiledere, men tilbyder har ingen presentasjon av det faktiske fraværet og om det overstiger det målet som er satt i systembeskrivelsen. Tilbyder bør videreutvikle kvalitetsarbeidet slik at vurderinger i årsrapporten blir sett i forhold til de fastsatte kvalitetsmålene.

I årsrapporten gis det en kort oppsummering av informasjonen som er hentet inn for hvert vurderingsfelt, spesifisert for hver enkelt utdanning. Det gis også en kort oppsummering og analyse av kvaliteten.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør videreutvikle kvalitetsarbeidet slik at vurderinger i årsrapporten blir sett i forhold til de fastsatte kvalitetsmålene.

2.3.6 Konklusjon

Systemet for kvalitetssikring godkjennes.

Tilbyder bør

- oppdatere systembeskrivelsen slik at det kommer tydelig frem hvilke dokumenter som er styrende for kvalitetssikringen av tilbyders utdanninger
- utvikle flere kvantitative mål
- gjøre det klart i systembeskrivelsen hvordan informasjon som innhentes kan kvantifiseres for å benyttes i vurderingen av om målene er nådd
- oppdatere sjekklisten for kontroll av kvalitet i utdanningene slik at den omfatter gjeldende lov og forskrifter
- utvikle rutiner for å sikre at også nye bestemmelser blir innlemmet i kvalitetsarbeidet
- videreutvikle kvalitetsarbeidet slik at vurderinger i årsrapporten blir sett i forhold til de fastsatte kvalitetsmålene

2.4 Konklusjon etter innledende vurdering

Søknaden går videre til sakkyndig vurdering.

Tilbyder må

- fjerne «i særskilte tilfeller» slik at realkompetansevurdering blir noe studentene har krav på

Tilbyder bør

- revurdere opptak basert på generell studiekompetanse
- få klarere frem i vedtektene at styret selv skal samarbeide med et studentorgan

- gjøre det klart i vedtektene at styret selv skal ta stilling til om de vil behandle klager selv eller oppnevne en særskilt klagenemnd
- oppdatere systembeskrivelsen slik at det kommer tydelig frem hvilke dokumenter som er styrende for kvalitetssikringen av tilbyders utdanninger
- utvikle flere kvantitative mål
- gjøre det klart i systembeskrivelsen hvordan informasjon som innhentes kan kvantifiseres for å benyttes i vurderingen av om målene er nådd
- oppdatere sjekklisten for kontroll av kvalitet i utdanningene slik at den omfatter gjeldende lov og forskrifter
- utvikle rutiner for å sikre at også nye bestemmelser blir innlemmet i kvalitetsarbeidet
- videreutvikle kvalitetsarbeidet slik at vurderinger i årsrapporten blir sett i forhold til de fastsatte kvalitetsmålene

3 Sakkyndig vurdering av utdanningen

Teksten i dette kapittelet 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.

3.0 Oppsummering

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

Vi mener at navnet på selve utdanningen fort kan misforstås da «ledelse» er et element i navnet. Ingen ettårige utdanninger på fagskolenivå er på et nivå som kvalifiserer til lederfunksjoner uten lang yrkeserfaring.

Det er nødvendig å gjøre noen tilføyelser på utdanningsplanens emner. Vi mener at grunnleggende regnskap er et nødvendig emne for å forstå bedriftsøkonomi, kalkyler og internregnskap. Videre mener vi at i markedsføring er kunnskap om produktenes livssyklus viktig. Dette må derfor inn i emneplanene. Videre må fordypningsoppgaven ta utgangspunkt i en reell bedrift som er relevant for utdanningen.

Vi mener også at beskrivelsene rundt eksamensordningene er uklare. Det er vanskelig å forstå sammenhengen mellom arbeidskrav og eksamen, og hva varigheten på eksamensarbeidet er.

Vi finner ingen beskrivelse av hvordan det skal tilrettelegges for studenter med særskilte behov. Dette mener vi tilbyder må legge inn i studieplanen.

På bakgrunn av våre må-punkter anbefaler vi utdanningen ikke godkjent.

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

3.1.1 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

Til utdanningen kreves det fullført videregående opplæring fra studieretning service og samferdsel eller generell studiekompetanse. Vi slutter oss til NOKUTs vurdering i kapittel 2.2.1 hvor det blir stilt spørsmål om hvorvidt generell studiekompetanse er et tilfredsstillende opptakskrav. Vi mener for

øvrig at gjennomført studieretning innen service og samferdsel er et godt opptakskrav. Studiets emner bygger på innholdet i service og samferdsel i videregående opplæring. Med samme begrunnelse mener vi at generell studiekompetanse ikke er tilfredsstillende opptakskrav.

Det kan i særskilte tilfeller gis realkompetansevurdering. Enhver realkompetansevurdering er særskilt og dermed må uttrykket «særskilt» bort. Vi støtter NOKUTs vurdering i kapittel 2.2.1 hvor begrepet «særskilte tilfeller» fjernes. Det er gitt noen generelle retningslinjer for hvordan realkompetansevurdering blir foretatt (se punkt 3.0 i studieplanen og punkt 2.5 i tilbyders reglement for fagskoler.). Vi mener det er gitt en god og presis beskrivelse av hvordan opptak på bakgrunn av realkompetanse foregår.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- fjerne «i særskilte tilfeller» slik at realkompetansevurdering blir noe studentene har krav på
- fjerne generell studiekompetanse som grunnlag for opptak

3.1.2 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

AOF Telemark og Vestfold beskriver i søknaden et utstrakt samarbeid med yrkesfeltet. Det vises til et godt samarbeid med Fagforbundet i Telemark og Handel og Kontor i Norge. I tillegg er tilbyder medlem i Skien Næringsforening. Det er inngått avtale om årlige samarbeidsmøter med forskjellige parter fra yrkesfeltet hvor målet er å sikre at innhold og læringsutbytte er oppdatert og i tråd med yrkesfeltets kompetansebehov. Vi mener dette virker godt gjennomtenkt og det er i søknaden beskrevet hva samarbeidet har resultert i. Søker er med i ulike nettverk som sikrer tilgang til god informasjon om yrkesfeltets kompetansebehov.

Resultatene tyder på at søker har et dynamisk blikk på yrkesfeltet og er i stand til å overføre endringsbehov til studieplan og den faktiske undervisningen.

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

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør knytte seg enda tettere opp mot konkrete og relevante bedrifter som er vesentlige aktører innen salg og service.

3.1.3 Standarder, konvensjoner og avtaler

Ikke aktuelt.

3.1.4 Praksisavtaler

Utdanningen har ikke praksis.

3.1.5 Arbeidsmengde for studentene

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

Vurdering

Studiet er på 60 fagskolepoeng som tilsier et årsstudium. Det er angitt 38 uker og i søknaden er det gitt at totalt antall timer for studentene er 1 500. Utfra en totalvurdering av de ulike emnenes innhold og angitt tidsbruk knyttet til hvert emne finner at vi at tilbyder har lagt opp til en realistisk tidsbruk. Vi har også vurdert de ulike emnenes læringsutbytte. Vi finner at den angitte tidsbruken er tilfredsstillende med tanke på å oppnå læringsutbyttet.

Som nevnt er tidsbruk eksplisitt angitt for hvert emne. Dette gir en forutsigbarhet for studentene med tanke på studiets arbeidsbelastning.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

3.2 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 et forsøk hvor vi deler opp den sakkyndige vurderingen av en godkjenningssøknad i to. I den første delen vurderer et sakkyndigpanel 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.

Teksten i 3.2.1 er sakkyndigpanelets vurdering. Der det forekommer «vi», er det et uttrykk for panelet. Teksten i 3.2.2 er sakkyndig komité's vurdering. Der det forekommer «vi», er det et uttrykk for sakkyndig komité.

3.2.1 Sakkyndigpanelets vurdering

Struktur

Læringsutbyttebeskrivelsen er delt inn i kategoriene *kunnskaper*, *ferdigheter* og *generell kompetanse*, og deskriptorene er plassert under riktig kategori.

Nivå

Nivået er mulig å kjenne igjen fra de generelle beskrivelsene på nivå 5.1 i NKR, men noen av deskriptorene under *ferdigheter* og *generell kompetanse* er på et for høyt nivå. Under *ferdigheter* fremgår det at studenten skal kunne fremstille informasjon og fagstoff slik at det belyser en problemstilling. Dette hører til nivå 6 i NKR. Dersom man benytter seg av muligheten til å utelate noen punkter eller bruke punkter fra andre nivåer i NKR, skal man begrunne hvorfor. Det er ikke lagt ved noen begrunnelse. Det virker også ambisiøst at man etter ett år fagskoleutdanning skal kunne iverksette og følge opp tiltak for anskaffelse og videreutvikling av kompetanse.

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. Mange steder avviker beskrivelsen svakt fra formen i NKR. I stedet for «kan finne» står det «finner».

Faglig innhold/profil:

Læringsutbyttebeskrivelsens innhold er mer fagspesifikk enn de generelle beskrivelsene i NKR, og ikke så spesifikke at en hvilken som helst endring i utdanningen vil måtte føre til endring i læringsutbyttet. Flere av deskriptorene i kategoriene kunnskaper og ferdigheter er så generelle at det faktiske læringsutbyttet blir utydelig. Det fører også til at læringsutbyttet fremstår som svært ambisiøst for en utdanning på 60 fagskolepoeng. I tillegg ser utdanningen ut til å dekke et bredt område (kontorledelse, salgsledelse og serviceledelse for både offentlig og privat sektor), og det er oppgitt mange ferdigheter. Dette gjør at sakkyndigpanelet setter spørsmålsteget ved om det er realistisk at studentene oppnår læringsutbyttet etter 60 fagskolepoeng. Noen av deskriptorene fra de generelle beskrivelsene i NKR mangler, blant annet å kunne oppdatere sin yrkesfaglige kunnskap.

Læringsutbyttebeskrivelsen er egnet til å kommunisere med yrkesfeltet og andre utdanningsinstitusjoner og gir noe innsikt i utdanningens faglige innhold og profil. Den bør imidlertid spesifiseres ytterligere for at den skal gjenspeile det studentene lærer i utdanningen.

Læringsutbyttebeskrivelsen er egnet til å skille mellom ulike studier.

Konklusjon

Ja, læringsutbyttebeskrivelsen er egnet for videre sakkyndig vurdering.

3.2.2 Sakkyndiges vurdering

Læringsutbyttet er delt inn i de tre delene som nasjonalt kvalitetsrammeverk legger opp til. Denne har en god og logisk oppbygning. Læringsutbyttebeskrivelsen tyder på at tilbyder er ambisiøs på sine studenters vegne og det er positivt. Studenten vil etter endt utdanning ha en relevant kompetanse innen kontor, salg og service. Vi finner de ulike emnene oppdatert i forhold til yrkesfeltets behov. Relevant teori som blir presentert i de ulike emnene og litteraturen er oppdatert og tilstrekkelig omfattende. Vi finner likevel ikke at læringsutbyttet ligger på et nivå som kvalifiserer for lederstillinger. Dette er også drøftet i kapittelet nedenfor, hvor navn på studiet blir vurdert.

Det er også på plass å stille spørsmål ved om studentene kan gå inn i yrkeslivet uten videre opplæring. Det er lite sannsynlig at studentene kan gå inn i yrkeslivet uten videre opplæring, men vi finner likevel ikke grunn til å stille krav om en praksisdelt av opplæringen. En ny arbeidssituasjon vil alltid kreve en viss form for opplæring. Videre vil fordypningsoppgaven (emne 5) gi muligheter for en praksistilnærming. Dette har vi drøftet nærmere i kapittel 3.3.2.

Når det gjelder læringsutbyttet finner vi at det kommer tydelig frem i studieplanen. Det er lett for studenten å kontrollere hvorvidt de har fått den utdanningen de er lovet. Dette gjelder både læringsutbyttet for hele studieperioden og for de enkelte emnene.

Det er samsvar mellom læringsutbyttet i søknaden og læringsutbyttet i studieplanen.

Læringsutbyttebeskrivelsen mener vi er lett å forstå – det er ingen punkter som er vanskelig beskrevet.

Læringsutbyttet er beskrevet som den kompetansen studentene skal ha etter endt utdanning.

Det er naturlig å vurdere om læringsutbyttet får frem den aktuelle yrkeskompetansen studentene skal ha etter endt utdanning. Denne utdanningen er et relativt teoretisk, og det fører til at en får en mer generell kompetanse etter endt utdanning. Den generelle kompetanse er godt beskrevet i læringsutbyttebeskrivelsen. Det vil derfor være naturlig at en arbeidsgiver ikke kan identifisere en helt spesiell kompetanse. Læringsutbyttebeskrivelsen gir en arbeidsgiver tilstrekkelig informasjon til å vite hva studenten kan, vet og er i stand til etter endt utdanning.

Læringsutbyttebeskrivelsen er på de aller fleste punkt realistisk. Det første kulepunktet under ferdigheter er imidlertid for ambisiøst. Vi mener det er feil å antyde at en student med denne fagskoleutdanningen har ferdigheter til å gå inn som mellomleder i virksomheter. Vi anbefaler at tilbyder fjerner ordet mellomleder og eventuelt legger inn et nytt punkt som går på at studiet skal legge grunnlag for at studenten skal kunne utvikle seg til mellomleder/leder. Vi finner for øvrig at studieplanen legger opp til et tertiært nivå og er over videregående opplæring. Litteraturen som er valgt ut er en god indikator på dette.

Læringsutbyttebeskrivelsen følger det nasjonale kvalifikasjonsrammeverket og deskriptorene er plassert i riktige kategorier.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- endre ordlyden i første kulepunkt under ferdigheter slik at mellomleder ikke er en del av dette punktet
- legge til et punkt under ferdigheter som antyder at utdanningen skal gi mulighet for utvikling mot lederstillinger, fortrinnsvis på mellomledernivå

3.3 Utdanningens innhold og oppbygning (§3-3)

3.3.1 Utdanningens navn

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

Vurdering

AOF Telemark og Vestfold søker om godkjenning av utdanningen *kontor-, salg- og serviceledelse*.

Vi mener dette navnet ikke er dekkende for innhold og det læringsutbyttet utdanningen gir. Vi mener at det er feil å antyde at denne utdanningen er en ledelsesutdanning. Navnet vil også gi studentene en feilaktig oppfatning av hva de kan forvente etter endt utdanning. Det er mulig at studentene kan utvikle seg til ulike former for lederstillinger gjennom solid praksis etter endt utdanning. Lederstillinger i dag krever ofte minimum en bachelorutdanning (180 studiepoeng) og selv kandidater på dette nivået går sjelden ut i lederstillinger etter endt utdanning.

I studieplanens inndeling av emner er det ett av emnene som har en ledelsesfaglig tilnærming. Dette er ikke det største emnet og læringsutbyttebeskrivelsen legger ikke opp til ferdigheter, kunnskap og kompetanse som i utgangspunktet tilsier at studentene skal kunne innta en lederfunksjon etter endt utdanning. Emnet med ledelsesfaglig tilnærming går mer på å forstå hva ledelse er og hvordan organisasjoner fungerer. Tatt i betraktning emnets omfang og innhold, blir det feil å legge ordet ledelse inn i utdanningens navn.

Vi foreslår å endre navnet på utdanningen til *kontor-, salgs-, og servicemedarbeider*. Det er mulig at dette navnet selger dårligere, men det er langt mer realistisk og korrekt.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må endre navn på studiet.

3.3.2 Utdanningens innhold

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

Vurdering

Utdanningen er delt inn i fem teoriemner. Alle emnene er faglig omfattende og tilfredsstillende totalt kravene til 60 fagskolepoeng. Utdanningens faglige nivå ligger helt klart på tertiært nivå.

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

Fagområdene er dekkende for et fagskolestudium innen kontor, salg og service. Vi har likevel noen merknader under punkt 3.3.3.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

3.3.3 Utdanningens emner

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

Vurdering

Vi viser til kapittelet ovenfor og konkluderer med at utdanningens emner bidrar til at studentene oppnår utdanningens totale læringsutbytte. Som nevnt i punktet ovenfor er det en logisk oppbygning av utdanningen. Tilbyder har et vedlegg i studieplanen som viser sammenhengen mellom overordnet læringsutbytte og læringsutbytte på emnenivå. Dette er gjort i en tabell og denne virker gjennomtenkt og oversiktlig. Ved gjennomgang av denne finner vi at det vises en god sammenheng mellom overordnet læringsutbytte og læringsutbytte på emnenivå. Sammenhengen er tydelig og representerer alle de emner som studiet er bygget på. For studentene vil denne oppstillingen være til stor nytte både ved oppstart på studiet, underveis i studiet og etter endt studium. Ved oppstart vil denne oversikten være svært informativ fordi den gir en veldig god oversikt over hva studenten kan forvente seg av studiet. Under studiet vil studentene kunne vurdere hvorvidt de ulike emnene i utdanningen bidrar til å nå de overordnede læringsutbyttmålene som er definert. Dette kan igjen føre til forbedringer med tanke på økt studiekvalitet og læringsutbytte. Etter endt utdanning vil studentene kunne melde tilbake til tilbyder om læringsutbyttet er tilfredsstillende oppnådd.

I dette kapittelet tar vi for oss emnene i kronologisk rekkefølge.

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

Dette emnet gir en god start i utdanningen og går på blant annet samfunnsperspektiv, kommunikasjon og etikk. Dette er et godt utgangspunkt for de øvrige emnene i utdanningen.

Emne 2: Kontor, IKT og økonomi

Emnet inneholder blant annet mye om bedriftsøkonomi, skatt og lønn. I tillegg er IKT og saksbehandling godt dekket. Vi finner det her litt merkelig at grunnleggende regnskap ikke er med i emneplanen. Opptakskravene til studiet tilsier at det ikke er en selvfølge at studentene har dette med seg fra tidligere utdanning. For å forstå logikken bak bedriftsøkonomi, skatt og lønn er det viktig med grunnleggende regnskapsforståelse. Vi finner også dette emnet veldig omfattende. Erfaringsmessig representerer også dette emnet de vanskeligste fagområdene. Det kan bety at det kan være riktig å fordele noe mer tid til dette emnet på bekostning av tiden til de andre emnene.

Emne 3: Markedsføring og salg

Vi kan ikke se at produktets livssyklus er med i emneplanen. Dette er et tema som blir viktigere ettersom en stor utfordring i markedsføringen i dag er representert ved stadig kortere livssyklus for mange produkter.

Emne 4: Ledelse og personal

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

Emne 5: Fordypning i kontor-, salgs og serviceledelse

Det er svært positivt med denne type fordypningsoppgave. Det er positivt at det presiseres at teori skal knyttes til praksis. Dette er et svært viktig element i målet om å nå studiets læringsutbytte. Vi vil likevel påpeke at det ikke eksplisitt i emneplanen kreves at studentene skal ta utgangspunkt i en virkelig bedrift eller institusjon/offentlig virksomhet. Vi mener det er nødvendig å presisere dette. I utgangspunktet burde en slik utdanning ha en praksisperiode. Krav om fordypningsoppgave med utgangspunkt i en virkelig bedrift vil likevel i stor grad kunne kompensere for dette. Dersom utdanningens navn endres slik at ledelse blir borte fra navnet, finner vi det nødvendig å endre navnet på emne 5. Vi foreslår følgende: Fordypning i kontor-, salgs-, og serviceemner.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- legge til grunnleggende regnskap som et fagområde under emne 2
- legge til produktets livssyklus under emne 3
- legge til et eksplisitt krav om at fordypningsoppgave skal ta utgangspunkt i en virkelig bedrift/offentlig virksomhet
- endre navn på emne 5

Tilbyder bør øke tidsbruk på emne 2 på bekostning av de øvrige emnene.

3.3.4 Studieplanen

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

Vurdering

Vi finner at studieplanens innhold tilfredsstillende de krav som stilles av NOKUT. Utdanningens navn, *kontor-, salg-, og serviceledelse*, vurderte vi under kapittel 3.3.1, og kom frem til at endring er nødvendig. Utdanningens opptakskrav er angitt som generell studiekompetanse eller fullført videregående opplæring fra studieretning service og samferdsel. Vi mener det er behov for endring og revurdering. Se kapittel 3.1.1 for vår vurdering av opptakskravene. Utdanningens omfang er på 60 fagskolepoeng. Jmført med våre vurderinger i kapittel 3.1.5 og 3.2.2, mener vi dette er et realistisk omfang. Utdanningens oppbygging og organisering fremkommer blant annet på studieplanens side 8. Læringsutbytteskrivelser og det faglige innholdet for utdanningen som helhet, og for hvert enkelt emne, finner vi tilfredsstillende. Sammenhengen mellom disse er tilfredsstillende beskrevet i en tabell som er vedlagt studieplanen. Under hvert emne har tilbyder tilfredsstillende beskrevet undervisningsformer og læringsaktiviteter, arbeidskrav og vurderingsordninger og litteraturliste/læremidler.

Vi finner at studieplanen er oversiktlig og den viser klart og tydelig utdanningens innhold og oppbygning. Nye studenter vil gjennom denne planen få et godt og informativt inntrykk av utdanningen. Det er en god innledning etterfulgt av mål og læringsutbytte for utdanningen. Vi vil spesielt fremheve tabellen på side 8 som god og informativ. Det gis også en god beskrivelse av de ulike emnene og arbeidsformer. Det er også positivt at litteratur er listet opp under de ulike emnene.

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

Under emnebeskrivelsene finner vi også et punkt om arbeidskrav og vurderingsform. For leseren er det uklart om arbeidskrav og vurderingsform i utgangspunktet er det samme. Er arbeidskrav et skriftlig arbeid som må utføres til bestått før det gis adgang til eksamen? Eller er arbeidskrav det skriftlige arbeidet som vurderes med karakterene A til F? Dette må presiseres bedre slik at det ikke oppstår tvil om hva dette faktisk er.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må presisere hva som menes med arbeidskrav og eventuelt presisere at dette må være til bestått før fremstilling til eksamen.

3.4 Undervisningsformer og læringsaktiviteter (§ 3-4)

3.4.1 Det pedagogiske opplegget

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

Vurdering

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

Tilbyder har studiekonsulenter som også fungerer som veiledere og bindeledd mot eksterne forelesere. Disse studiekonsulentene har praktisk pedagogisk utdanning og er tilgjengelig på de aktuelle studiestedene. IKT-ansvarlig sørger for at alle studentene får opplæring i bruk av de nødvendige IKT-hjelpemidler som benyttes i studiet.

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

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

3.4.2 Undervisningsformer og læringsaktiviteter

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

Vurdering

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

Generelt sett finner vi det pedagogiske opplegget tilfredsstillende beskrevet, men det er ikke beskrevet hvordan det tilrettelegges for studenter med særskilte behov.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør beskrive hvordan det tilrettelegges for studenter med særskilte behov.

3.5 Fagmiljøet tilknyttet utdanningen (§ 3-5)

3.5.1 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:
- 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.
 - Pedagogisk kompetanse relevant for utdanningen. Minst én person skal ha formell pedagogisk utdanning og erfaring, og et særlig ansvar for utdanningens pedagogiske opplegg.
 - Digital kompetanse relevant for utdanningen.
 - Relevant og oppdatert yrkeserfaring.

Vurdering

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

Pedagogisk ansvarlig har i utgangspunktet en sosionomutdanning og med omfattende pedagogisk utdanning. Hun har jobbet som studiekonsulent hos tilbyder i snart fire år. Hun underviser i fagområder som etikk og kommunikasjon. Vi finner beskrivelsen av den pedagogiske ansvarlige tilfredsstillende.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

3.5.2 Praksisveiledere

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

Utdanningen har ikke praksis.

3.5.3 Undervisningspersonalets størrelse og stabilitet

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

Vurdering

Det er lagt opp til at fem personer er knyttet til faglig virksomhet (undervisning og veiledning), hver med 20 % ressurs til studiet. Dette gir en total stillingsprosent på 100, og et forholdstall mellom lærere og student på 1:20. I tillegg er en av disse personene faglig ansvarlig for studiet. Med utgangspunkt i at studiet er på 60 studiepoeng og tidsomfanget er 38 uker finner vi undervisningspersonalets størrelse tilfredsstillende. Tilbyder rapporterer at de har et godt nettverk med vikarer og gjesteforelesere som kan ta over ved sykdom og annet fravær. Dette tilsier at kravet til størrelse og stabilitet i undervisningspersonalet er tilfredsstillende.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

3.5.4 Faglig ansvarlig

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

Vurdering

Faglig ansvarlig er ansatt i 100 % stilling i AOF Telemark og Vestfold. Det fremkommer i søknaden at faglig ansvarlig har ansvaret for at utdanningen gjennomføres i samsvar med studieplanen. Dette ansvaret har han sammen med pedagogisk ansvarlig. Han er også IKT-ansvarlig ved AOF Telemark og Vestfold. Han er tilgjengelig for spørsmål fra studentene og gir også veiledning til disse. Han har også noe undervisning. Faglig ansvarlig har tett kontakt med innleide lærere og han deltar jevnlig på møter med representanter fra yrkesfeltet. På denne måten sikres det at studieplanens læringsutbytte nås.

Faglig ansvarlig har formell utdannelse fra Bankakademiet og Næringsakademiet. Han mangler formell pedagogisk utdanning. Vi mener det er en svakhet og anbefaler at vedkommende tar en praktisk-pedagogisk utdanning (PPU). For øvrig er det positivt at vedkommende har lang erfaring fra ulike virksomheter i tillegg til lang undervisningserfaring.

Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder bør sørge for at faglig ansvarlig får en formell pedagogisk utdanning.

3.6 Eksamen og sensur (§ 3-6)

3.6.1 Eksamens- og vurderingsordningene

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

Vurdering

Vi oppfatter at studieplanen ikke legger opp til eksamen i tradisjonell forstand over noen timer med eksamensvakter, men heller innlevert skriftlig arbeid som eksamensform. De eksamensformer som er angitt vil fremme læring og utvikling på en like god eller bedre måte enn tradisjonell eksamen. Det blir en langt mer problembasert tilnærming til fagstoffet i forhold til den tradisjonelle puggeeksamen. Studentene får tid til å bearbeide stoffet med tilgjengelig hjelpemidler. Dette fører til en mer virkelighetsnær eksamensform som gjør at læringsutbyttet lettere kan nås. Det er tross alt på denne måten en tilegner seg ny kunnskap i yrkeslivet.

Eksamensformen for emnene 1–4 er innlevert skriftlig arbeid hvor karakterskalaen fra A–F blir benyttet. Et skriftlig arbeid kan være mye forskjellig og vi savner derfor en ytterligere beskrivelse av hva som ligger i dette. Det er ikke angitt over hvor mange dager dette arbeidet skal utføres og det er ikke antydning av krav til omfang og annen oppbygging av arbeidet. Det er riktignok i punkt 5.1 i studieplanen antydning at studentene får utlevert tema for oppgaven tidlig i emnet, men dette er for upresist.

Det kommer ikke frem i studieplanen om obligatoriske arbeid skal være bestått før kandidaten får fremstille seg til avsluttende vurdering. Dette må komme inn som et eksplisitt krav.

Når det gjelder eksamensformen for fordypningsoppgaven er den mer utfyllende beskrevet. Etter at fordypningsoppgaven er levert inn følger en muntlig høring, noe vi mener er veldig positivt. Det er også positivt at studieplanen krever at kravene i teoriemnene må være bestått før studentene kan fremstille seg til eksamen i fordypningsdelen.

I utgangspunktet er de eksamensformene som er beskrevet i studieplanen egnet til å sikre at læringsutbyttet er oppnådd. Det er likevel vanskelig å fastslå dette med full sikkerhet når eksamensformene er beskrevet lite spesifikt og i generelle vendinger.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må

- beskrive hva som menes med «skriftlig arbeid»

- angi over hvor mange dager eksamen skal utføres og spesifisere krav til omfang og andre krav til oppbygging av arbeidet
- beskrive mer tydelig hvordan eksamensarbeidet skal være bygd opp
- kreve at obligatoriske arbeider på emnet skal være bestått før studentene kan fremstille seg til eksamen

3.6.2 Sensorenes kompetanse

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

Vurdering

Det er gitt en kravspesifikasjon for sensorene og faglærerne som vi finner tilfredsstillende for studietilbudet. I tillegg kreves det at sensorer skal ha erfaring fra vurdering og karakterfastsetting. Dermed er selve kravet til sensorene tilfredsstillende.

I studieemne 1 til 4 stilles det krav om to interne sensorer. I fordypningsoppgaven stilles det krav om en intern og en ekstern sensor. I utgangspunktet mener vi det bør benyttes en ekstern sensor (i samarbeid med en intern sensor) i alle emner. Det er ikke et krav, men vi anbefaler tilbyder å vurdere dette. Vi mener det kan øke studietilbudets legitimitet og at det vil sikre en uavhengig vurdering.

I oversikten over faglærere og sensorer er det én person i kolonnen for stillingsfunksjon som er satt opp som sensor. Denne er likevel avkrysset som både sensor og faglærer i kolonnen for stillingsprosent. Hvis dette er tilfellet, vil ikke denne betraktes som ekstern sensor og dermed er oversikten mangelfull. Det er krav om ekstern sensor i emne 5, og da må også eksterne sensorer fremkomme i denne oversikten. Vi mener at eksterne sensorer ikke skal ha annen tilknytning til tilbyder.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må gi en oversikt over eksterne sensorer som ikke er knyttet opp mot tilbyder.

Tilbyder bør innføre bruk av en intern og en ekstern sensor på alle emner.

3.7 Infrastruktur (§ 3-7)

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

Vurdering

Tilbyder beskriver i sin søknad et godt utbygd IKT-nett og et utstrakt biblioteksamarbeid hvor både bibliotekene i Porsgrunn og Skien er sentrale. Det samarbeides også med bibliotekene ved høyskolene i Telemark og Vestfold.

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

Tilbyders lokaler er beskrevet i søknaden og dette virker tilfredsstillende. Det er likevel ett unntak her: Det er ikke beskrevet hvordan lokalene er tilpasset studenter med særlige behov og her tenker vi først og fremst på bevegelseshemmede.

Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må beskrive hvordan lokalene er tilpasset bevegelseshemmede.

3.8 Konklusjon etter sakkyndig vurdering

Utdanningen anbefales ikke godkjent.

Tilbyder må

- fjerne «i særskilte tilfeller» slik at realkompetansevurdering blir noe studentene har krav på
- fjerne generell studiekompetanse som grunnlag for opptak
- endre ordlyden i første kulepunkt under ferdigheter slik at mellomleder ikke er en del av dette punktet
- legge til et punkt under ferdigheter som antyder at utdanningen skal gi mulighet for utvikling mot lederstillinger, fortrinnsvis på mellomledernivå
- endre navn på studiet
- legge til grunnleggende regnskap som et fagområde under emne 2
- legge til produktets livssyklus under emne 3
- legge til et eksplisitt krav om at fordypningsoppgave skal ta utgangspunkt i en virkelig bedrift/offentlig virksomhet
- endre navn på emne 5
- presisere hva som menes med arbeidskrav og eventuelt presisere at dette må være til bestått før fremstilling til eksamen
- beskrive hva som menes med «skriftlig arbeid»
- angi over hvor mange dager eksamen skal utføres og spesifisere krav til omfang og andre krav til oppbygging av arbeidet
- beskrive mer tydelig hvordan eksamensarbeidet skal være bygd opp
- kreve at obligatoriske arbeider på emnet skal være bestått før studentene kan fremstille seg til eksamen
- gi en oversikt over eksterne sensorer som ikke er knyttet opp mot tilbyder

- beskrive hvordan lokalene er tilpasset bevegelseshemmede

Tilbyder bør

- knytte seg enda tettere opp mot konkrete og relevante bedrifter som er vesentlige aktører innen salg og service
- øke tidsbruk på emne 2 på bekostning av de øvrige emnene
- beskrive hvordan det tilrettelegges for studenter med særskilte behov
- sørge for at faglig ansvarlig får en formell pedagogisk utdanning
- innføre bruk av en intern og en ekstern sensor på alle emner

4 Tilvarsrunde

NOKUT mottok 3. juli 2014 tilbakemelding fra søkeren, på de sakkyndiges vurdering i utkast til tilsynsrapport.

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

4.1 Søkerens tilbakemelding

TILSVAR TIL FORELØPIG RAPPORT FRA SAKKYNDIGE – SØKNAD OM GODKJENNING AV FAGSKOLEUTDANNINGEN KONTOR-, SALG- OG SERVICELEDELSE – SAK 14/117

Innledende vurdering: Vi har fjernet «i særskilte tilfeller» fra studieplanen når det gjelder realkompetansevurdering, samt fjernet opptak basert på generell studiekompetanse (pkt 3.0 i studieplanen). Vi vil ha en full gjennomgang av vedtektene i løpet av høst/vinter 2014/2015 slik at det er tydelig at styret selv skal samarbeide med studentorganet og at studentrepresentanten skal ha en personlig vara i klageinstansen. Det skal også gjøres klart i vedtektene at styret selv skal ta stilling til om de vil behandle klager eller oppnevne en klagenemd. Etter nøye gjennomgang og bearbeiding av vedtektene i styret, vil endringene legges fram for årsmøtet i april 2015. Kvalitetssikringssystemet skal også ha en full gjennomgang med oppdatering og forbedring av systembeskrivelsen i henhold til bør-punktene fra NOKUT. Dette arbeidet er planlagt til vinteren 2014/2015, og vi har avtalt med en person med lang erfaring fra kvalitetsarbeid til å bistå oss med dette.

3.1 Grunnleggende forutsetninger: Vi har fjernet «i særskilte tilfeller» fra realkompetansevurdering, samt generell studiekompetanse som grunnlag for opptak (pkt 3.0 i studieplanen). Vi vil ved oppstart av utdanningen jobbe aktivt for å knytte oss tettere mot bedrifter innen fagområdet.

3.2 Læringsutbytte: Vi har endret ordlyden i første kulepunkt under ferdigheter samt lagt til et læringsutbytte. Vi har også endret ordlyden på to av læringsutbyttene i tråd med kommentarene fra sakkyndig panel (side 5-6 i studieplanen).

3.3 Utdanningens innhold og oppbygging: Sakkyndige mener at navnet på utdanningen må endres. Dette er vi ikke enige i. Kontor-, salg- og serviceledelse er allerede en NOKUT-godkjent fagskoleutdanning ved AOF Norge, og det vil være forvirrende for aktuelle søkere om det skal være to utdanninger med ulike navn som har samme faglig innhold. Vi presiserer at utdanningen ikke inneholder ordet «leder» men «ledelse». Med denne fagskoleutdanningen vil man ha kunnskap om organisasjon og ledelse. Man vil kunne lede oppgaver innen fagområdet, og med praktisk erfaring i tillegg vil man kunne utvikle seg mot lederstillinger. Sakkyndige

foreslår *Kontor-, salg- og servicemedarbeider*. Dette mener vi at man er allerede etter videregående opplæring. Vi har utvidet emnet om ledelse og personal til 16 uker i tillegg til å utarbeide to nye læringsutbyttebeskrivelser. Faglig innhold, læringsutbytte og faglitteratur for dette emnet i tillegg til de andre emnene gir et godt grunnlag innen kontor-, salg- og serviceledelse. Vi har derfor ikke endret navnet på utdanningen og heller ikke navnet på emne 5.

Grunnleggende regnskap er lagt til under emne 2, og produktets livssyklus under emne 3. Et nytt læringsutbytte under emne 3 er også lagt til. Det er tydeliggjort i studieplanen at fordypningsoppgaven skal ta utgangspunkt i en virkelig bedrift.

Arbeidskrav for det enkelte emnet er det skriftlige arbeidet som vurderes med karakteren A-F. Dette er nå presisert under det enkelte emnet slik at dette skal være tydelig og klart beskrevet i studieplanen. Studentene får utlevert tema for emneoppgave tidlig i emnet og skal ha minimum 6 uker til å arbeide med det skriftlige arbeidet (pkt 5.1 i studieplanen).

Teksten fra pkt. 5.2 om obligatoriske oppgaver i teoriemnene er klippet ut og lagt inn i pkt. 4.2.3 teoretiske studier hvor det mer naturlig hører hjemme. Oppgavene er en del av undervisningen, men er ikke karaktergivende. Det er kun emneoppgaven i det enkelte emnet som vurderes med karakter. Emnene må være bestått før studenten kan gå opp til eksamen i fordypningsemnet. Dette er tydelig beskrevet under pkt 5.3 i studieplanen.

3.5 Undervisningsformer og læringsaktiviteter: Det er beskrevet i reglementet hvordan det tilrettelegges for studenter med særskilte behov ved eksamen. Vi vil ha en gjennomgang av reglementet i løpet av vinteren/våren 2015 og vil da legge inn i reglementet hvordan det tilrettelegges for studenter med særskilte behov gjennom studieløpet.

Faglig ansvarlig har svært lang og god pedagogisk erfaring gjennom siste 35 år, og er nå i en alder hvor det ikke er aktuelt å ta formell pedagogisk utdanning.

3.6 Eksamen og sensur: Vi har lagt inn i studieplanen under de ulike emnene hva slags skriftlig arbeid som skal leveres i det enkelte emnet, herunder krav til omfang. Oppbygging av arbeidet er beskrevet i nytt vedlegg (3) i studieplanen.

Sensorer: Vi beklager at det ved en feil var krysset av for faglærer på den personen som er oppført som ekstern sensor i utdanningen. Han er kun sensor, og er ikke tilknyttet AOF Telemark og Vestfold på annen måte. Vi har i tillegg vært i kontakt med enda en person som kan være ekstern sensor i utdanningen. Se vedlagte oppdaterte tabell med oversikt over lærere og sensorer i utdanningen. Vi vil ta opp til drøfting bruk av ekstern sensor i emnene.

3.7 Infrastruktur: Vi har undervisningslokaler i to bygninger i Bøleveien 152 og 154, hvor 154 er tilrettelagt for bevegelseshemmede. Her er det rampe som sikrer enkel tilgang for rullestolbrukere, og det er undervisningslokale og handicap-toalett i 1. etg. Klasser som har studenter med bevegelseshemminger, har undervisningen i dette bygget.

4.2 Sakkyndig tilleggsvurdering

Vi har gått gjennom tilbyders tilsvare og finner at våre må- og bør-punkter i store trekk er imøtekommet.

Vi registrerer at det er gjort faglige justeringer i henhold til våre kommentarer, det er gjort tekstmessige justeringer rundt realkompetansevurderinger og det er gjort ytterligere presiseringer rundt eksamen og sensur. Infrastruktur er beskrevet på en tilfredsstillende måte og det er forsikret at tilbyders bygningsmasse er tilpasset bevegelseshemmede.

Tilbyder ønsker ikke å bytte navn på utdanningen, og viser til at AOF – Norge allerede har en godkjent utdanning som har samme navn som tilbyders forslag. Vi ser derfor ikke noen grunn til å gjøre forskjell her selv om vi fremdeles mener at navnet er noe misvisende. I utgangspunktet var vi redde for at navnet kunne bidra til feil forhåpninger hos søkerne. Uansett, utdanningen inneholder ledelsesmessige fagområder, og vi vil derfor ikke problematisere mer rundt navnet på utdanningen. Det er jo heller ikke usannsynlig at en del av kandidatene etter lengre praksis kan gå inn i lederstillinger

Vi aksepterer tilbyders begrunnelse for at faglig ansvarlig ikke tar pedagogisk utdanning. Han har 35 års praksis innen utdanning og vi innser at det kompenserer for praktisk-pedagogisk utdanning. Vi vil likevel anbefale tilbyder å kreve dette når det skal ansettes en etterfølger.

Presiseringer rundt sensorer er gjort og vi finner det tilfredsstillende.

Med bakgrunn i dette vil vi anbefale at studiet godkjennes.

4.3 Endelig konklusjon fra sakkyndig komité

Utdanningen anbefales godkjent.

5 Vedtak

NOKUT ved direktøren anser de faglige kravene for godkjenning av utdanningen *kontor-, salg- og serviceledelse*, 60 fagskolepoeng stedbaset undervisning, ved AOF Telemark og Vestfold som oppfylt. NOKUT godkjenner derfor utdanningen.

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 13. februar 2014, NOKUTs saksnummer 14/117-01
- tilsvaret datert 3. juli 2014, NOKUTs saksnummer 14/117-8

Vedlegg:

Sakkyndig komité

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

Den sakkyndige komité har bestått av følgende medlemmer:

- **Instituttleder Bjørn Solheim, Høgskolen i Buskerud**
Solheim har hatt sitt hovedvirke som høgskolelektor og instituttleder ved Institutt for økonomi og ledelse, HiBu. Han er utdannet cand. merc og har tidligere arbeidet som lektor i videregående skole, som økonomimedarbeider og kontorsjef. Ved HiBu har han arbeidet med faglig og pedagogisk utvikling av kurs innen økonomisk/administrative studier. Videre deltok Solheim i utviklingsarbeidet i forbindelse med Reform '94 innen fagområdet regnskap. Han var sentral i forbindelse med utvikling av NKI sine nettstudier på høgskolenivå (bachelornivå), og er faglig ansvarlig for dette nettstudiet. Han har også utviklet flere av nettkursene som tilbys ved NKI. Solheim er tidligere sakkyndig for NOKUT.
- **Økonomisjef Inger-Britt Zeiner, Zeiner Gruppen AS**
Inger-Britt Zeiner er utdannet innen økonomi, regnskap og revisjon. Hun tok registrert revisor studium ved Telemark Distrikthøgskole og Høyere Revisorstudium ved Norges Handelshøyskole i Bergen. Zeiner jobbet seks år med revisjon i selskapet som nå heter PWC. Deretter gikk hun over i familiebedriften Anth. L. Zeiner AS som økonomisjef og var med på en sterk ekspansjon og videreutvikling av virksomheten. Byggevarevirksomheten ble solgt i mai 2012, og hun er nå økonomisjef i Zeiner Gruppen AS som arbeider med eiendom, bolig og investering. Inger-Britt Zeiner har vært hovedstyremedlem i Hovedorganisasjonen Virke, medlem i Rådet for Norges Varehandelshøyskole og aktiv i styret og ledelse i Tønsberg Handelsstands Forening. Zeiner er tidligere sakkyndig for NOKUT.

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

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