

Uttredare Mikael Nilsson
Bilaga Rapport efter
 kvalitetsgranskning

IHM Business School AB Stockholm
Warfinges Väg 39
104 25 Stockholm

Kvalitetsgranskning av utbildning inom yrkeshögskolan

Beslut

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en kvalitetsgranskning av utbildningen Internationell Säljare B2B i Stockholm (utbildningsnummer YH00692). Ansvarig utbildningsanordnare är IHM Business School AB Stockholm.

Myndigheten bedömer att utbildningen uppfyller myndighetens fastställda kvalitetskriterier och har mycket hög kvalitet.

Myndigheten avslutar härmed granskningen.

Samlad bedömning

Nedan beskriver vi kortfattat kvalitetsgranskningens resultat. För att läsa en utförligare beskrivning och för att ta del av myndighetens hela bedömning, kan du läsa mer i *Rapport efter kvalitetsgranskning* som ligger i en bilaga till detta beslut.

Myndigheten bedömer att utbildningen har en stark arbetslivsanknytning. Utbildningens innehåll och mål kan tydligt motiveras utifrån arbetslivets behov. I ledningsgruppen finns sju arbetslivsrepresentanter som på ett brett sätt företräder det anställande arbetslivet i olika branscher inom internationell försäljning business-to-business. Ledningsgruppen tar ansvar för utbildningens kvalitet och utveckling, genom avvägningar mellan olika kurser, deras längd och innehåll i förhållande till marknadens behov och kraven på yrkesrollen i aktuellt arbetsliv. Flera av ledningsgruppens ledamöter har själva gått utbildningen och ser den som en viktig rekryteringsbas för sina företag.

Myndigheten bedömer att utbildningens organisation och resurser ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål. Planeringen för utbildningens genomförande är tydlig och känd av berörda. Eventuella förändringar görs med god framförhållning och ansvar och befogenheter är tydligt fördelat och känt av alla involverade.

Vidare bedömer myndigheten att utbildningens pedagogik ger de studerande goda förutsättningar att nå utbildningsmålen. Det finns en tydlig pedagogisk modell som utgår från ett "entreprenöriellt lärande" – att lärandet har stark verklighets- och yrkesanknytning som ska underlätta för de studerande när de kommer ut på LIA och i arbetslivet.

Undervisningen präglas av arbeten i grupp, praktiska inslag och en god arbetslivsanknytning. Undervisningen leds av ämneskunniga utbildare med en god förmåga att lära ut. De studerande har god tilltro till att utbildningen ger den kompetens som krävs för yrkesrollen och att de kommer att få anställning eller driva eget företag inom yrkesområdet. Myndigheten bedömer att utbildningen skulle vinna på om de externt anlidade konsulterna vid något tillfälle träffades för att diskutera den röda tråden i utbildningen, helheten och övergångar/beröringspunkter mellan kurserna.

Myndigheten bedömer att LIA är en väl fungerande och integrerad del av utbildningen. Utbildningsanordnaren har en god samverkan med LIA-platserna inför under och efter LIA-kurserna.

Myndigheten bedömer att utbildningsanordnaren har ett väl fungerande system för kvalitetsarbete. Utbildningsanordnaren tar tillvara synpunkter från studerande och andra berörda i syfte att utveckla utbildningen och återkoppling sker till berörda parter. Särskilt föredömligt är ansträngningarna att på ett tydligare och mer nyanserat sätt undersöka de studerande sysselsättning sex månader efter examen.

Utbildningsanordnaren har ett aktivt värdegrundsarbete som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen.

Ärendet

Myndigheten har genomfört kvalitetsgranskning av utbildningen Internationell Säljare B2B, anordnad av IHM Business School AB Stockholm i Stockholm.

Kvalitetsgranskningen har utgått från det underlag som finns i Myndigheten för yrkeshögskolans system, utbildningsanordnarens insända material och enkäter till LIA-handledare och till de studerande. Ytterligare underlag fick myndigheten i videosamtal på distans på grund av den pågående Coronapandemin den 14 april 2020.

Granskningen omfattar hela utbildningen och utgår från kvalitetskriterier som grupperas i fyra granskningsområden - Ledningsgruppen, Lärande, Lärande i arbete (LIA) och Kvalitetsarbete. Kvalitetskriterierna för yrkeshögskoleutbildningar utgår från de syften och mål som återfinns i regelverket, i förarbeten och i andra villkor som gäller för utbildningsformen. Kvalitetskriterierna beskriver "idealtillståndet" i de delar av utbildningsprocessen som styrs av regelverket. Utbildningsanordnaren har fått ta del av kvalitetskriterierna inför kvalitetsgranskningen.

Utbildningsanordnaren och ledningsgruppen har haft möjlighet att faktagranska en preliminär version av den slutliga rapporten.

Kvalitetsgranskningen avslutas med att myndigheten beslutar att ge den granskade utbildningen en sammanvägd kvalitetsbedömning utifrån en fyrgradig skala.

Mycket hög kvalitet Utbildningen uppfyller myndighetens fastställda kvalitetskriterier och bedöms ha mycket hög kvalitet. Dessutom visar dessa utbildningar på goda exempel. En utbildning med mycket hög kvalitet i genomförandet måste även visa bra resultat när det gäller andelen studerande som avslutat utbildningen med examen.

Hög kvalitet Utbildningen uppfyller i hög grad myndighetens fastställda kvalitetskriterier och bedöms ha hög kvalitet.

Inte tillräckligt hög kvalitet Utbildningen uppfyller inte i tillräcklig grad myndighetens fastställda kvalitetskriterier och bedöms inte ha tillräckligt hög kvalitet. Utbildningen behöver utvecklas för att nå upp till hög kvalitet. Myndigheten bedömer att det är fullt möjligt att genomföra de åtgärder som behövs inom rimlig tid.

Bristande kvalitet Utbildningen uppfyller inte myndighetens fastställda kvalitetskriterier och bedöms ha bristande kvalitet. Utbildningen behöver utvecklas för att nå upp till hög kvalitet. Myndigheten bedömer att det är osäkert om de åtgärder som behövs kan genomföras inom rimlig tid.

Skäl för beslutet

Enligt 1 § lagen (2009:128) om yrkeshögskolan ska bestämmelserna i lagen säkerställa att eftergymnasiala yrkeshögskoleutbildningar svarar mot ett behov i arbetslivet och håller hög kvalitet och enligt 6 § samma lag ska utbildningen utformas så att en hög kvalitet och yrkesrelevans nås samt att den ger den kompetens som krävs för kvalificerade uppgifter i arbetslivet. Utbildningen ska präglas av såväl stark arbetslivsanknytning som teoretisk förankring. Utbildningen ska utvecklas och bedrivas i samverkan med arbetslivet.

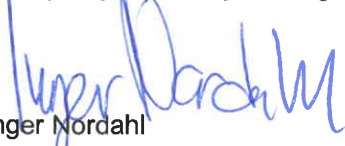
Enligt 4 § punkten 2 förordningen (2011:1162) med instruktion för Myndigheten för yrkeshögskolan ska myndigheten granska yrkeshögskoleutbildningarnas kvalitet samt utbildningsanordnarens kvalitetsarbete.

Enligt 4 kap. 9 § förordningen (2009:130) om yrkeshögskolan är utbildningsanordnaren skyldig att medverka i den kvalitetsgranskning av utbildningen som initieras av Myndigheten för yrkeshögskolan. Kvaliteten ska granskas utifrån kvalitetskriterier.

I övrigt, se bilagd rapport efter kvalitetsgranskning.

Enhetschef Inger Nordahl har beslutat i ärendet och föredragande har varit utredare Mikael Nilsson. I utredningen har även utredare Andreas Engstedt deltagit.

På Myndigheten för yrkeshögskolans vägnar



Inger Nordahl
Enhetschef

Preliminär rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildningsanordnare: IHM Business School AB Stockholm

Utbildning: Internationell Säljare B2B

Studieort: Stockholm

Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en kvalitetsgranskning av utbildningen Internationell Säljare B2B.

De bedömningskriterier som vi utgår från när vi gör granskningen finns beskrivna i bifogat dokument "Kvalitetskriterier för yrkeshögskolan 2020".

Kvalitetsgranskningens främsta syfte är att bidra till utveckling och hög kvalitet genom att hitta områden där utbildningsanordnaren kan förbättra utbildningen. Granskningen syftar också till att lyfta fram goda exempel som bidrar till utbildningens kvalitet.

I arbetet med kvalitetsgranskningen har vi använt följande underlag:

- dokument som finns i myndighetens diarium och andra databaser
- utbildningsanordnarens insända material
- svar från en enkät till de studerande
- svar från en enkät till LIA-handledare (LIA, Lärande i Arbete)
- underlag från utredarnas intervjuer

Det planerade granskningsbesöket hölls på grund av Coronapandemin på distans via videosamtal den 14 april 2020. Utredarna intervjuade då:

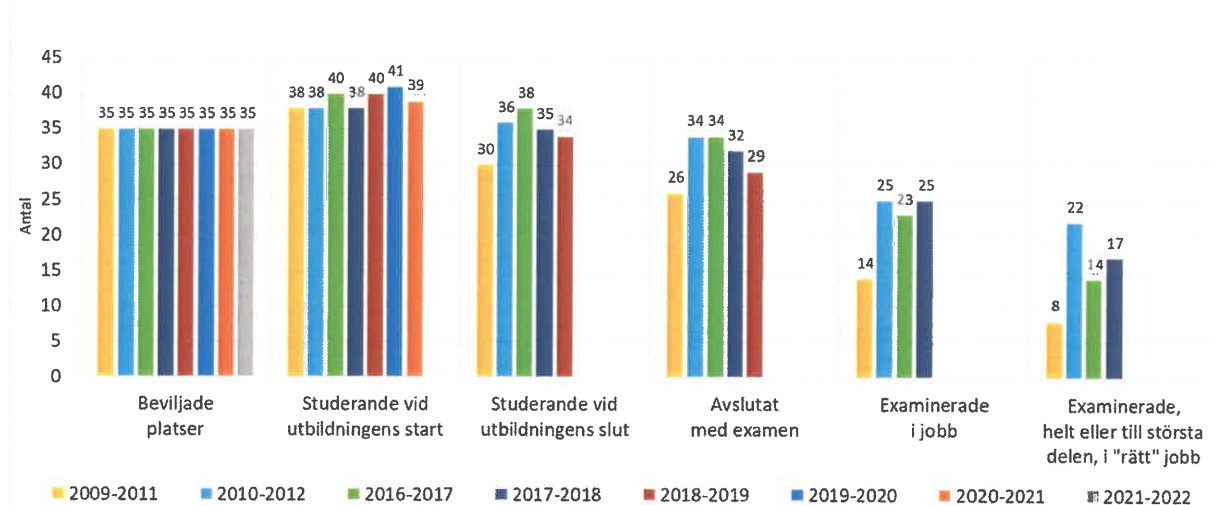
Namn	Organisation	Kategori
Josefin Eriksson	IHM Business School	Teamledare
Nora Bleckberg	IHM Business School	Utbildningsledare
Linda Sato	Konsult	Utbildare
Hans Fornwall	Konsult	Utbildare
Anders Lehmann	DUX / Carpe Diem	Ledningsgrupp, arbetsliv
Christian Lindström	Audi Sverige	Ledningsgrupp, arbetsliv
Marvin Pastor	Ramböll Management Consulting	Ledningsgrupp, arbetsliv
Johanna Strand	Paxport AB	Ledningsgrupp, arbetsliv
Ett särskilt videomöte hölls även med studerande som startade den granskade utbildningen i januari 2019. 15 studerande deltog, däribland de två studeranderepresentanterna i ledningsgruppen i omgången 2019-2020.		
11 av 33 studerande (33%) som startade utbildningen 2019 har besvarat MYH:s enkät.		
I samband med granskningen har 9 LIA-handledare besvarat vår enkät		

Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	400
SeQF-nivå	5
Studieform	Bunden
Studietakt	100 %
Särskilda förkunskaper	Engelska 6
Tidigare utbildningsnummer	201610770, 201400540, 200911150
Utbildningen leder till yrkesrollerna Internationell säljare B2B, Exportsäljare, Företagssäljare, Account Manager, Key Account Manager eller Projekt- och säljledare.	
Antal studerande i den granskade omgången är 33, varav 21 män och 12 kvinnor	
Utbildningen har 2 LIA-kurser på 50 respektive 80 Yh-poäng. LIA 1 ligger tio veckor på hösten den andra terminen. LIA 2 är uppdelad på två perioder – sju veckor på våren/försommaren den tredje terminen och fortsätter nio veckor på hösten den avslutande fjärde terminen.	

Utbildningens genomströmning och resultat

Diagrammet nedan visar utbildningens genomströmning och resultat, baserat på uppgifter som anordnaren skickat in till myndigheten.



Utöver de 61 examinerade studerande som har uppgett att de arbetade helt eller till största delen i "rätt" jobb sex månader efter examen – de fyra staplarna längst till höger – har ytterligare 24 uppgett att de "till viss del" arbetade i yrkesrollen som utbildningen leder till. Det ger ett resultat om 85 av 126 examinerade (67 procent) som helt eller till viss del arbetade i den aktuella yrkesrollen sex månader efter examen.

Beskrivning och bedömning av utbildningens kvalitet

Här följer myndighetens beskrivning av utbildningen och en bedömning av hur väl den uppfyller vart och ett av de tolv kvalitetskriterier som vår granskning utgår från. I de fall myndigheten identifierat förbättringsområden, så anges de efter beskrivningen.

Ledningsgruppens ledamöter

Kriterium: Ledningsgruppens ledamöter har god kunskap om de kompetensbehov som finns inom yrkesområdet	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att ledningsgruppens ledamöter har goda kunskaper om de kompetensbehov som finns inom yrkesområdet.

Ledningsgruppen består av 11 ledamöter varav 7 kommer från arbetslivet. Övriga fyra är utbildningsledaren från IHM, en representant från skolväsendet i Stockholm och en studeranderepresentant från var och en av de två pågående utbildningsomgångarna.

Arbetslivsrepresentanterna kommer från internationellt säljande företag i olika branscher – molntjänstbolag inom IT, resebransch, bilföretag, sängtillverkare, internationellt IT-konsultföretag med mera. Ledamöterna har roller i sina företag som Nordic Partner Manager, Head of Customer Sales & Service, Senior Sales Executive, Sales Operations Manager och affärsområdeschef.

Flera av ledningsgruppens ledamöter har själva gått denna eller någon annan säljinriktad utbildning på IHM Business School. De har stor kunskap om yrkesområdet och de kompetenskrav som ställs på yrkesrollen. Myndigheten intervjuade fyra ledamöter från arbetslivet i videosamtal. Alla beskrev att de ser utbildningen som en viktig rekryteringsbas för sina företag och att de deltar i ledningsgruppen på grund av det – och vill vara med och påverka utbildningens upplägg och innehåll så att den ger de kompetenser som deras företag behöver.

Yrkesrollen som säljare är Sveriges näst största med en halv miljon sysselsatta. I och med internationaliseringen/globaliseringen och digitaliseringen av yrkesrollen ökar behovet av kompetenta och kunskapsmässigt uppdaterade internationella företagssäljare.

Arbetslivsanknytning

Kriterium: Ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar.

Utbildningens innehåll och mål kan tydligt motiveras utifrån det aktuella arbetslivets behov.

Ledningsgruppen fattar beslut om kursmål och kursplaner och anpassar upplägg och kursernas omfattning för varje utbildningsomgång utifrån de behov företagen i ledningsgruppen och branschen ser. Ett konkret exempel är införandet av kursen Digital and social selling som tillkom i samband med den granskade utbildningsomgången 2019-2020.

En av arbetslivsrepresentanterna har gästföreläst på utbildningen och de fyra ledamöterna från arbetslivet som myndigheten träffade har alla tagit emot studerande från utbildningen på LIA.

De studerande har god kännedom om ledningsgruppen och dess roll.

Varje höst anordnar IHM en stor näringslivsdag då studerande från de olika utbildningarna hos anordnaren får träffa företag som har ett aktivt intresse av att ta emot studerande på LIA. Senast kom 65 företag. Utbildningsledaren har även anordnat en liten näringslivsdag specifikt för den internationella säljutbildningen. Då kom 20 företag. Korta

möten i form av "speeddating"-samtal hölls mellan studerande och företag med ett särskilt intresse av de studerande på denna utbildning.

Ledningsgruppens arbete

Kriterium: Ledningsgruppen arbetar effektivt och tar ansvar för utbildningens utveckling	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att ledningsgruppen arbetar effektivt och tar ansvar för utbildningens utveckling.

Ledningsgruppens arbetsordning beskriver tydligt ledningsgruppens uppgifter, ansvar och befogenheter. Enligt arbetsordningen ska fyra ledningsgruppsmöten hållas per år, vilket sker. Det senaste året har fem möten hållits, därutöver ett antal per capsulam-möten för beslut om antagning, examination och fastställande av kursplaner.

Ledamöterna från arbetslivet som myndigheten träffade har god kännedom om ledningsgruppens roll och ansvar. Närvaron är god och ledningsgruppen har varit beslutsmässig i näst intill samtliga möten de två senaste åren. Studerande-representationen vid ledningsgruppens möten är god. De studerande har en egen punkt på dagordningen där rapportering sker från studeranderåd och där de kan lyfta synpunkter om utbildningen.

Vid ledningsgruppens möten görs nulägesrapporter av utbildningsanordnaren, studeranderepresentanterna och arbetslivet. Utbildningsanordnaren rapporterar också kontinuerligt om de studerandes förberedelser inför och genomförande av LIA-kurserna. Vidare presenterar utbildningsanordnaren resultaten av kursutvärderingar och terminsutvärderingar för ledningsgruppen.

Ledningsgruppen med dess arbetslivsrepresentanter tar ansvar för utbildningens kvalitet och utveckling, vilket framgår av protokollen från de två senaste årens möten. Både i protokoll och i samtalet med arbetslivsrepresentanterna framkommer ett starkt engagemang i utbildningens utveckling – t.ex. i avvägningar mellan olika kurser, deras längd och innehåll i förhållande till marknadens behov och föränderliga krav på yrkesrollen. Under det senaste året har till exempel diskussion förts och beslut fattats om den nya kursen Försäljning 2 – Digital and social selling och de befintliga kurserna Affärsekonomi och Försäljning 3 – internationell B2B.

Ledningsgruppen diskuterar också och analyserar utbildningens resultat- och effektoppföljning.

Ledningsgruppen och kvalitetsarbete

Kriterium: Ledningsgruppen ser till att systematiskt kvalitetsarbete bedrivs	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att ledningsgruppen ser till att systematiskt kvalitetsarbete bedrivs.

Det finns en tydlig och dokumenterad beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet och en arbetsordning där roller och ansvar i kvalitetsarbetet beskrivs. Dokumenten beskriver många bedömningsområden för kvalitetssäkring av utbildningen, som alla följs upp.

Kvaliteten i utbildningen ska enligt anordnarens kvalitetsbeskrivning följas upp genom bland annat kursutvärderingar som utbildningsledaren ansvarar för att genomföra. Enligt ledningsgruppens arbetsordning har samtliga ledamöter i ledningsgruppen ett ansvar att följa utbildningens genomförande, utveckling och kvalitet. Utvärderingar och kvalitetsarbete är en stående punkt på dagordningen vid ledningsgruppens möten.

Ledningsgruppen gör noggranna genomgångar av de studerandes kursutvärderingar. Tillsammans med engagerad input från arbetslivet justerar och slipar man kontinuerligt på utbildningens innehåll, upplägg och relevans för arbetsmarknaden.

Studeranderepresentanten i ledningsgruppen har en stående punkt på dagordningen med möjlighet att rapportera klassens synpunkter på utbildningen.

På det senaste ledningsgruppsmötet den 27 maj 2020 diskuterades resultat- och effektuppföljningen av utbildningsomgången 2017-2018, där anordnaren följt upp vad de studerande gör 6 månader efter examen. Utbildningsanordnaren hade gjort en ny och mer noggrann analys av de studerandes sysselsättning, vilket resulterade i ett bättre resultat med fler examinerade studerande som helt eller till största delen arbetar i "rätt jobb", jämfört med den som tidigare rapporterats till myndigheten.

Organisation och resurser

Kriterium: Utbildningens organisation och resurser ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att utbildningens organisation och resurser ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål.

Utbildningen bedrivs i IHM:s lokaler på Kungsholmen i centrala Stockholm. Lokalerna är moderna och ändamålsenliga. Där finns undervisningssalar och grupprum som räcker till för de utbildningar som IHM bedriver.

Utbildningen, som är bunden och på heltid, är lärarledd enligt schema ca 13 timmar i veckan, i genomsnitt 2,5 dagar. Utöver den schemalagda tiden får de studerande grupparbeten och bedriver självstudier.

Schemat läggs en termin i taget och läggs ut i god tid före terminsstart. Redan i välkomstbrevet inför utbildningen får de studerande en översiktlig tidsplan för båda studieåren. De studerande uttryckte i den enkät som myndigheten har gjort och i samtal med utredarna att de känner sig väl informerade och att upplägget fungerar bra. Schema, kursplaner och övrig information om utbildningen publiceras i lärplattformen Orbis, där de studerande även får sina betyg rapporterade.

Utbildningsledaren har ansvar för den granskade utbildningen och utbildningen Account Manager B2B. De studerande tycker att utbildningsledaren ser till att utbildningen fungerar bra, stöttar och följer upp de studerande och är tillgänglig och snabb på att svara på frågor. Utbildningsledaren sitter även med i en arbetsgrupp inom IHM som jobbar med interna system. I det arbetet har en enkät skickats ut till de studerande om lärplattformens funktionalitet, vilket de studerande särskilt uppskattar.

De flesta studerande har egna datorer men det går också att låna av IHM om det behövs. Programvaror och licenser som behövs i utbildningen tillhandahålls av IHM. Litteratur i form av böcker får de studerande själva bekosta men det mesta av studiematerialet finns på internet.

Såväl utbildningsledaren som de konsulter/lärare myndigheten intervjuat tycker att de får goda förutsättningar av IHM för att kunna genomföra utbildningen enligt utbildningsplan och kursplaner.

Utbildningsanordnaren har rutiner för att identifiera studerande med behov av särskilt pedagogiskt stöd eller svenska med yrkesinriktning.

Lärande

Kriterium: Utbildningens pedagogik ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att utbildningens pedagogik ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål.

Pedagogiken ska enligt utbildningsanordnaren utgå från "det entreprenöriella lärandet". Det handlar om att lärandet har verklighetsanknytning som underlättar för de studerande när de kommer ut på LIA eller i arbetslivet efter examen. Undervisningen präglas enligt samtliga berörda mycket av grupparbeten, praktiska inslag och en god

arbetslivsanknytning. De praktiska inslagen bygger på en underliggande teori som gått igenom på förhand. Undervisningen har på så vis enligt anordnaren, utbildare och studerande en god variation av teori, färdighetsträning och reflektion.

Utbildningsledaren beskriver undervisningsmetoden som att det lägger mycket ansvar på den studerande och på den undervisande konsulten. En konkret situation är ofta att utbildaren går igenom något och sedan får de studerande en uppgift eller ett "case" som ska lösas kring runda bord i dialog med studiekamraterna och utbildaren. IHM vill inte ha monologer eller katederundervisning. Det är mycket grupparbeten, redovisningar och presentationer och den enskilda studerande måste bidra. Denna modell är utbildningsanordnaren tydlig med att informera om redan vid rekrytering av studerande och vid introduktionen. "Det är som att gå till jobbet", berättade utbildningsledaren att en studerande hade uttryckt det som.

De studerande bekräftar att en stor del av undervisningen och redovisningar av uppgifter, kanske 80-90 procent, är gruppuppgifter. Det uppskattas av många men inte alla. En del efterlyser fler individuella uppgifter vilket framkom i både studerandeenkäten och i samtalet med de studerande. Alla kurser examineras dock genom en skriftlig individuell tentamen, ibland i kombination med muntlig redovisning, individuellt eller i grupp.

Ett särskilt uppskattat kursmoment som inte var betygsgrundande utan mer individuell träning, var ett säljsamtal där den studerande i ett eget möte med läraren/konsulten i en av försäljningskurserna skulle agera säljare och presentera en valfri produkt på 30 minuter. Detta lyftes fram av både studerande, utbildningsledare och konsulten som ett lyckat och uppskattat exempel på individuell färdighetsträning i skarp presentationsteknik.

Konsulten/läraren som genomförde övningen berättade för myndigheten att hon jobbar mycket med feedback både i grupp och individuellt. Hon vill utmana de studerande och "utsätta dem för något obehagligt" så att effekten blir densamma för alla oavsett utgångsnivå. Hon beskriver de studerande i utbildningen som på olika nivåer erfarenhets- och kunskapsmässigt, men att "oavsett var på trappan de är i början så ska de ta två stora kliv under utbildningen".

Den andra läraren vi träffade i videomöte ansvarar för kursen i Affärsmannaskap som inleder utbildningen. Han berättade att han försöker skapa ett socialt sammanhang för att få en god stämning i klassen. Han arbetar mycket med grupparbeten för att få en god dynamik i gruppen och att alla studerande ska känna sig sedda. Denna konsult är också kursansvarig för LIA 1 och LIA 2 och det avslutande examensarbetet – ett konkret "Business Case" – och beskriver att många av de studerande gör en god progression mot utbildningens mål. Båda lärarna vi träffade tycker att de som antagits till utbildningen är studerande med goda möjligheter att tillgodogöra sig utbildningen och att de upplever samtliga ha en stark vilja att bli duktiga säljare.

Närvaron av studerande i undervisningen är god med ett snitt på ca 80 procent, berättar utbildningsledaren. Hon beskriver vidare att många av de studerande även är på skolan under grupparbeten för att lösa uppgifterna tillsammans, vilket skapar en hög "densitet" i utbildningen. Majoriteten av de studerande beskrev vid myndighetens besök och i studerandeenkäten att innehållet i undervisningen är omfattande och kräver heltidsstudier.

De studerande är mycket nöjda med lärarnas ämneskompetens, visar studerandeenkäten och framkommer i samtalen. I huvudsak är de också nöjda med de utbildande konsulternas pedagogiska förmåga att lära ut. De tycker att utbildningen ger den

kompetens som krävs för yrkesrollen och tror eller vet att de kommer att få anställning eller driva eget företag inom det yrkesområde som utbildningen leder till.

Utbildningsledaren tar ett pedagogiskt helhetsansvar och har en nära dialog med de undervisande konsulterna som har huvudansvar för återkopplingen gentemot de studerande. Det är också de kursansvariga lärarna som sätter betyg.

Kurs och kursupplägg planeras av konsulterna i samråd med utbildningsledaren. I början av varje kurs går kursansvarig lärare/konsult igenom mål, examinationsformer och vad som krävs för respektive betyg med de studerande.

Utbildningens röda tråd är noga planerad och genomtänkt av utbildningsledaren tillsammans med ledningsgruppen. De studerande och de undervisande konsulterna upplever den som tydlig, men både studerande och lärare beskriver också att det förekommer överlapp och upprepningar – om än mindre än tidigare, säger de studerande vi träffade i videosamtal.

Utbildningsledaren känner till detta och beskriver att det bland annat beror på att det finns några nya konsulter i utbildningen och att det har varit svårt att samla alla för att diskutera helheten, överlämningar, eventuella överlappningar etc. Även utbildarna som myndigheten träffade tycker att den röda tråden genom utbildningen kan förbättras, att liknande moment förekommer i flera kursplaner och att repetition förekommer – vilket de samtidigt påpekar inte alltid behöver vara till nackdel i lärandet.

Utbildningsledaren beskriver att hon försökt koppla ihop konsulter vars kurser ansluter till varandra och att målet framöver är att få ihop ett större lärarlagsmöte.

Myndighetens identifierade förbättringsområden

- Utbildningen och de studerande skulle vinna på om de externt anlitate konsulterna vid något tillfälle träffades för att diskutera den röda tråden i utbildningen, helheten och övergångar/beröringspunkter mellan kurserna.

Undervisande personal

Kriterium: De personer som anlitas i utbildningen för undervisning eller handledning har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att de personer som anlitas i utbildningen för undervisning eller handledning har rätt kompetens och att den nyttjas på ett bra sätt.

Samtliga utbildare vid utbildningen är inhyrda konsulter. Utbildningsanordnaren ställer tydliga kompetenskrav på konsulterna med fokus på ämneskunskap och tidigare erfarenhet av undervisning. Utbildarna ska komma direkt från näringslivet.

IHM har ett nätverk där konsulter kan lägga in anmälan om att vilja undervisa på IHM, vilket är eftertraktat inom IHM:s utbildningsområden. De konsulter som verkar intressanta träffar konsultchefen på IHM som går igenom IHMs pedagogik, historia med mera. Konsultchefen är ansvarig för att bygga upp nätverket och skriver ramavtal med intressanta konsulter. Utbildningsledaren för den specifika utbildningen har kontinuerlig dialog med konsultchefen utifrån de behov utbildningen har. Utbildningsledarna träffar också själva intressanta utbildare/konsulter i sin vardag utanför nätverket som kan vara intressanta för utbildningen. Via nätverket erbjuds kompetensutveckling, träffar och utbyten.

Utbildningsledaren för den granskade utbildningen, som haft uppdraget sedan 2018, har bytt ut några utbildare för att få in mer aktuella ämneskunskaper och att utbildarna än bättre följer IHM:s pedagogiska grundidé. Hon har även sett över könsfördelningen bland de undervisande konsulterna och arbetar för en jämnare könsfördelning.

Utbildningsledaren beskriver att pedagogiken har fungerat väl men att det funnits brister eller svagheter hos enskilda utbildare. När detta inte fungerar har utbildningsledaren en avstämning med utbildaren och denna har ett avstämningssamtal med klassen. De studerande upplever en lyhördhet hos utbildningsledare och lärare för justeringar och förbättringar i undervisningen – i enstaka fall skifte av utbildare. Utbildningsanordnaren

har tydliga rutiner för denna typ av förändringar. Anordnaren kan också visa på ett tydligt introduktionsmaterial och program som utbildarna får del av vid rekrytering.

De två undervisande konsulter som myndigheten träffade har relevanta och aktuella ämneskunskaper, liksom övriga konsulter baserat på utbildningsanordnarens beskrivningar och information. De studerande är mycket nöjda med lärarnas ämneskompetens och uppskattar att de kommer från näringslivet. I huvudsak är de studerande också mycket nöjda med lärarnas pedagogiska förmåga att lära ut.

De kursansvariga lärare vi träffade känner sig trygga i sina bedömningar och betygsättningen av de studerande och tycker att det är tydligt i kursplanerna vad som krävs och bedöms för respektive betyg.

Samverkan med LIA-platserna

Kriterium: Utbildningsanordnaren har god samverkan med LIA-arbetsplatserna	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att utbildningsanordnaren har god samverkan med LIA-arbetsplatserna.

Utbildningsanordnaren har ett aktuellt nätverk som erbjuder tillräckligt antal relevanta och kvalificerade LIA-platser som de studerande kan ta del av. Utbildningsanordnaren beskriver att företag står i kö för att få ta emot studerande på LIA från IHM:s säljutbildningar.

"Annonser" från LIA-företag är upplagda i lärportalen på IHM och andelen företag och arbetsplatser bland dessa annonser som är relevanta för denna specifika utbildning är stor – fler än vad som behövs för klassen, berättar utbildningsledaren. Företag har också fått komma och "pitcha" sina arbetsplatser för studerande. Varje höst har IHM en näringslivsdag då företag möter studerande från alla IHM:s utbildningar. Dessutom har utbildningen Internationell säljare B2B haft en egen näringslivsdag.

Anordnaren har en tydlig LIA-process som är väl dokumenterad. Redan utbildningens första dag informeras de studerande om LIA-processen och hur den studerande söker LIA-plats. Cirka 3–4 veckor in i utbildningen sker en större och mer omfattande introduktion om LIA med de studerande. Då går LIA-ansvarig utbildare igenom den LIA-uppgift de ska utföra under kursen. De studerande får också en checklista med vad de ska tänka på inför, under och efter LIA.

Senare i utbildningen genomförs en LIA-dag då externa föreläsare inom HR bjuds in för att föreläsa om CV-skrivning och intervjuteknik och ge tips och råd för bland annat användandet av nätverket LinkedIn. Då bjuds också studerande från tidigare utbildningsomgång in för att berätta om sina upplevelser. Utbildningsledaren har också LIA-dropinsamtal med de studerande som har behov av att bolla och resonera mer enskilt. För detta är det större behov inför LIA 1 än inför LIA 2, berättar utbildningsledaren.

De studerande som svarade på myndighetens enkät beskriver att de upplevde att det var lätt att få en LIA-plats. När de studerande hittat en LIA-plats – vilket ska vara klart några månader före LIA för att anordnaren ska kunna kolla upp och ta kontakt med de företag som inte tidigare haft studerande på LIA – skrivs ett skriftligt avtal mellan skolan, handledaren och den studerande. Ytterligare information och en handledarinformationsfilm skickas till handledaren.

Utbildningsledaren genomför besök eller har telefonkontakt med handledare och studerande under LIA-kursen. Halva klassen får besök under LIA 1 och den andra halvan

under LIA 2. En halvtidsavstämning görs också på skolan med de studerande under LIA-kursen.

Förutom bedömning av den studerandes LIA-kurs efterfrågar utbildningsledaren också handledarnas feedback om de upplever att den studerande saknar någon kompetens och om utvecklingen av yrkesrollen.

Nio LIA-handledare har svarat på myndighetens enkät om hur de upplevde kontakterna med skolan och den studerandes före, under och efter LIA-kursen. Samtliga tycker att de fått bra förhandsinformation, både av skolan och den studerande, ett tydligt bedömningsunderlag, att den studerande var väl förberedd och att de hade god kontakt med skolan genom såväl telefon- och mailkontakt som besök.

LIA som en del av utbildningen

Kriterium: LIA är en väl fungerande del av utbildningen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att LIA är en integrerad och väl fungerande del av utbildningen.

De två LIA-kurserna om 50 respektive 80 Yh-poäng är en integrerad del av utbildningen. Kursmålen ger en tydlig bild av vilka kunskaper, färdigheter och kompetenser som den studerande ska uppnå och är förankrade hos LIA-företagen och de studerande.

Den studerande ska under respektive LIA-kurs genomföra en studieuppgift. Under LIA 1 ska en nulägesanalys göras. Uppgiften under LIA 2 går ut på att konkret kunna organisera och driva kvalificerad internationell B2B-försäljning och utforma kunderbjudande och -aktiviteter utifrån krav på kundnytta och lönsamhet.

Betyg för LIA baseras på två delar, dels bedömningen av LIA-kursens genomförande, utifrån underlag från handledaren, och dels studieuppgiften.

Placeringen av de två LIA-kurserna, med LIA 1 den andra terminen och LIA 2 på våren den tredje terminen med fortsättning i början av hösten den sista terminen framstår som lämpliga tidsperioder. Utbildningens upplägg bygger på att de studerande under LIA ska få användning av de kunskaper, kompetenser och färdigheter som de har erhållit fram till LIA.

Flera av de studerande beskrev vid intervjun och i studerandeenkäten att de tycker att LIA-kurserna är något av det bästa och viktigaste med utbildningen och att de efter LIA 1 fick en bättre förståelse för yrkesrollen.

De flesta av handledarna som besvarat myndighetens enkät beskrev att de studerande motsvarat eller överträffat deras förväntningar och att den studerande, efter utbildningens slut, skulle vara aktuell för anställning – om möjlighet finns.

LIA-handledningens kvalitet

Kriterium: De personer som anlitas som LIA-handledare har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att utbildningsanordnaren säkerställer att handledningen under LIA håller hög kvalitet.

Utbildningsanordnaren kan visa att de ställer tydliga kompetenskrav på LIA-handledare och att de har rutiner för att säkerställa att de uppfylls. Många av företagen och handledarna har tagit emot studerande från utbildningen förr. I de fall företaget/handledaren är ny har utbildningsanordnaren tillräcklig framförhållning i LIA-processen för att kunna säkerställa relevansen på arbetsplatsen och handledarens kompetens.

Inför LIA skrivs ett LIA-avtal som innehåller de uppgifter som ska genomföras under LIA med åtagande både från handledaren och den studerande. Avtalet signeras av handledaren, den studerande och utbildningsledaren. Utbildningsanordnaren skickar ut

en handledarintroduktionsfilm, kursplaner och ett bedömningsunderlag för LIA till handledarna. Tidigare försök med handledarträffar har inte visat sig samla något större antal LIA-handledare.

Under LIA har utbildningsledare och LIA-kursansvarig utbildare kontakt med och genomför besök på LIA-arbetsplatserna, då såväl handledarens som den studerandes beskrivningar och synpunkter tas upp.

Alla LIA-handledare som besvarat myndighetens enkät tycker att de förberetts väl för sitt uppdrag genom relevant information och att kursplanen och målen varit rimliga.

Kvalitetsarbete

Kriterium: Det finns ett väl fungerande system för kvalitetsarbete	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att det finns ett väl fungerande system för kvalitetsarbete.

Utbildningsanordnaren har en dokumenterad beskrivning av hur utbildningen ska kvalitetssäkras. Dokumentet beskriver hur roller och ansvar i kvalitetsarbetet fördelas mellan samtliga berörda i utbildningen.

Efter varje kurs genomför de studerande en kursutvärdering och efter varje termin genomförs en terminsutvärdering. Kursutvärderingarna berör bland annat kursinnehållets relevans, lärarnas ämnesmässiga och pedagogiska kompetens och upplevelsen av de studerandes kunskapsutveckling och egen insats. Terminsutvärderingarna behandlar frågor om bland annat anordnarens organisation, praktiska och tekniska möjligheter, kännedom om ledningsgruppen och värdegrundsfrågor. I ledningsgruppsprotokollen finns dokumenterat att utvärderingarna avrapporteras vid ledningsgruppens möten.

Utbildningsanordnaren tar på ett gott sätt tillvara synpunkter från studerande och andra berörda i syfte att utveckla utbildningen. Utvärderingar återkopplas till både studerande och utbildarna och ligger till grund för förbättringar. De studerande beskrev i studerandeenkäten och vid besöket att anordnaren är lyhörd för deras synpunkter och att deras synpunkter omhändertas inom rimlig tid. Studerandegruppen brukar samlas en tid inför och en tid efter ledningsgruppens möten för att diskutera och samla sina synpunkter på utbildningen som studeranderepresentanten sedan för vidare. Utbildningsledaren beskrev att hon ofta är inne i klassen för att stämma av läget och att hon har kontinuerliga samtal med utbildarna och frivilliga studerandesamtal som kan bokas in av de studerande.

Utbildningsanordnaren har genomfört ett arbete för att förbättra kvaliteten i resultat- och effektuppföljningen så att de examinerade studerande sysselsättning sex månader efter examen på ett mer nyanserat och rättvist sätt återspeglas i resultatuppföljningen 6 månader efter utbildningens slut. Detta syns inte i resultatdiagrammet på sid 2 i denna rapport, vilken bygger på den inrapporterade 6-månadersrapporten till myndigheten i juni 2019. Den nya analysen och undersökningen rapporterades och diskuterades i ledningsgruppen i maj 2020 och visar att antalet examinerade studerande som helt eller till största delen var i "rätt jobb" 6 månader efter examen var 21 av 32 examinerade – inte som tidigare rapporterats 17.

Värdegrund

Kriterium: Utbildningsanordnaren har ett värdegrundsarbete som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	----------------------

Myndigheten bedömer att utbildningsanordnaren har ett aktivt värdegrundsarbete som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen.

Utbildningsanordnaren har en likabehandlingsplan som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen. Planen är förankrad hos studerande och

personal och finns tillgänglig i lärplattformen. I den första kursen i utbildningen hålls gruppdynamiska övningar. I kurs och terminsutvärderingar finns värdegrundsfrågor med.

De studerande och utbildare som myndigheten träffade beskrev ett öppet klimat på skolan och upplever att utbildningsledaren pratar mycket om likabehandling och värdegrundsfrågor i vardagen.

Utbildningsanordnaren kan beskriva tydliga rutiner för att förebygga att trakasserier eller kränkande särbehandling ska förekomma. Anordnaren kan också visa tydliga rutiner om det mot förmodan skulle förekomma.

De utbildande konsulterna myndigheten intervjuade beskrev att värdegrundsfrågor är något som genomsyrar utbildningen. De framhöll också att bredd och mångfald handlar om mer än könsfördelning, till exempel om att stärka mångfalden i yrkesrollen ute i arbetslivet. Detta beaktar lärarna också när de delar in studerande för grupparbeten. De får inte välja grupp helt själva. "Alla måste kunna fungera med alla", sa en av lärarna.

Utbildningsledaren beskriver att utbildningen till Internationell säljare B2B tidigare hade ganska homogena studerandegrupper utifrån ett mångfalds- och könsperspektiv men att mångfalden och den kvantitativa jämställdheten har ökat på senare år.

I den granskade utbildningsomgången går 21 män (64 procent) och 12 kvinnor (36 procent). Utbildningsledaren arbetar aktivt för att få in fler kvinnor som utbildare för att skapa förebilder för båda könen.

Av landets 90.000 företagssäljare 2018 var 73 procent män och 27 procent kvinnor, enligt SCB:s yrkesstatistik från mars 2020. Den granskade utbildningen bidrar därmed något till att bryta könsstereotypa utbildnings- och yrkesval.

Kvalitetsgranskningen har genomförts av utredare Mikael Nilsson och Andreas Engstedt.