

Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildningsanordnare: Hermods AB Lund

Utbildning: Företagssäljare/B2B

Studieort: Lund

Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en kvalitetsgranskning av utbildningen Företagssäljare/B2B.

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

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 med utbildningens olika aktörer

Utredarna har den 8 och 10 februari 2022 intervjuat:

Namn	Organisation	Kategori
Danijela Lukovic	Hermods AB	Utbildningsledare
Elisabet Stein	Hermods AB	Utbildningschef
Magnus Eriksson	Konsult	Utbildare
Eva Højman	Konsult	Utbildare
Neal Samaroo	Konsult	Utbildare
Pelle Thorsen	Avalon Innovation	Arbetslivsrepresentant
Julian Coneo Gunnarsson	MECA	Arbetslivsrepresentant
Robert Jonasson	Telavox	Arbetslivsrepresentant
Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i augusti 2021. 17 studerande deltog, däribland studeranderepresentanten i ledningsgruppen.		
14 studerande (50%) som startade utbildningen 2021 har besvarat MYH:s enkät.		
I samband med granskningen har 5 LIA-handledare besvarat vår enkät.		

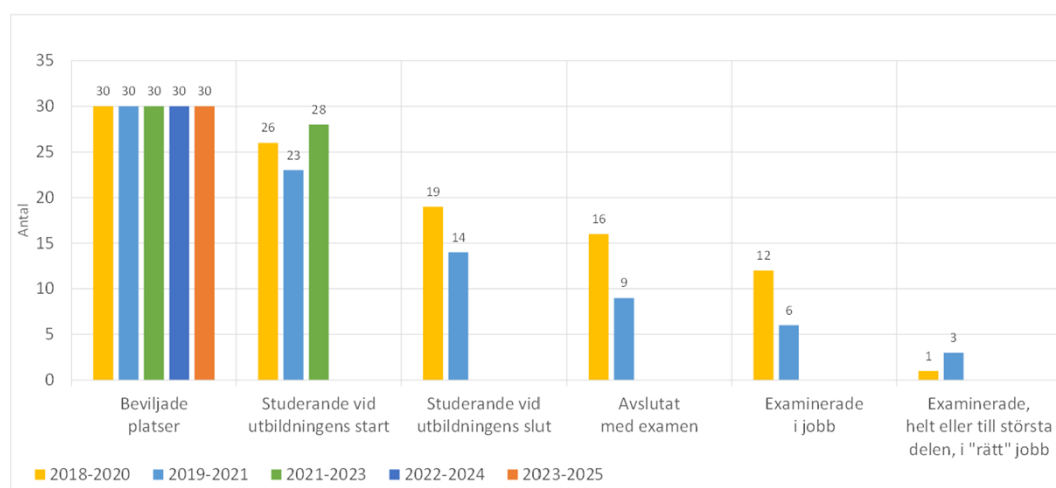
Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	400
SeQF-nivå	5
Studieform	Bunden
Studietakt	100 %
Särskilda förkunskaper	Endast grundläggande behörighet
Tidigare utbildningsnummer i den granskade utbildningen	-
Utbildningen leder till en yrkesroll som account manager, B2B-säljare eller företagssäljare/B2B.	
I omgången som startade 2021 finns idag 28 studerande, varav 14 män och 14 kvinnor	
Utbildningen har 2 LIA-kurser på 60 respektive 70 Yh-poäng.	

Utbildningen har vanligtvis två aktiva omgångar samtidigt. Eftersom utbildningen hade inget startår i 2020 finns bara en aktiv omgång i nuläget: den omgången som startade augusti 2021.

Utbildningens genomströmning och resultat

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



Av de studerande som har tagit examen i 2020 har 4 till viss del hamnat i "rätt" jobb och 7 arbetar i ett annat område.

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 12 ledamöter varav 8 arbetslivsrepresentanter, utbildningsledaren, en ledamot från skolväsendet, en ledamot från Malmö Universitet och en studeranderepresentant. Utbildningschefen är adjungerad ledamot.

Arbetslivsrepresentanterna har relevanta roller inom sina företag som försäljningsansvarig, rekryterare och regional manager och representerar olika typer av företag inom olika branschen. De har därmed god kännedom om vilken kompetens som krävs för yrkesrollen och vilket kompetensbehov som finns i branschen.

De företag som myndigheten har intervjuat har inte anställt från utbildningen. Eftersom ledningsgruppen nyligen har rekryterat ett antal nya ledamöter har en del av dem inte varit med i ledningsgruppen tillräckligt länge för att vara med när den förra omgången examinerades. Det framkom att de företag som myndigheten har intervjuat ställer högre krav på deras rekryteringar av företagssäljare än vad utbildningen ger, eller att deras företag är inte tillräckligt stort än för att anställa junior företagssäljare. Detta gör det svårt för dem att anställa nyexaminerade från utbildningen.

Myndighetens identifierade förbättringsområden

- Utbildningsanordnaren bör se över ledningsgruppens sammanställning för att säkerställa att ledningsgruppen har ledamöter som representerar företag som anställer medarbetare med den kompetens som utbildningen ger.

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 mål och innehåll kan motiveras utifrån det aktuella arbetslivets behov. Det framgår av ledningsgruppens protokoll och myndighetens intervjuer att ledningsgruppen utövar reellt inflytande över utbildningens innehåll, kursmålen och kursernas omfattning. Ledningsgruppen har till exempel delat upp en kurs Digital försäljning och förhandlingsteknik till att bara innehålla förhandlingsteknik. Digital försäljning flyttades till kursen Marknadsföring där innehållet passade bättre. Ledningsgruppen har även infört förkunskapskrav för LIA 2, eftersom ledningsgruppen kom fram till att de studerande behöver vissa teoretiska delen för att kunna genomföra LIA-kursen på ett sätt som förväntas av arbetslivet. Arbetslivsrepresentanterna erbjuder LIA-platser och har bidragit med gästföreläsare.

De studerande har inte träffat ledningsgruppen, förutom en ledamot under en gästföreläsning, och det framkom i myndighetens studerandeenkät att de flesta studerande inte känner till de företag eller personer från arbetslivet som är med i utbildningens ledningsgrupp.

Myndighetens identifierade förbättringsområden

- Utbildningsanordnaren bör tillsammans med ledningsgruppen säkerställa att de studerande har god kännedom om ledningsgruppens arbetslivsrepresentanter och deras roll i utbildningen.

Ledningsgruppens arbete

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

Myndigheten bedömer att ledningsgruppens arbete och ansvar för utbildningens utveckling behöver utvecklas.

Ledningsgruppens arbetsordning beskriver ledningsgruppens uppgifter, ansvar och befogenheter och är känd av berörda och det framkom av myndighetens intervjuer och ledningsgruppens protokoll att ledamöterna har god kännedom om utbildningens upplägg och innehåll. Som framgår under kriteriet "Arbetslivsanknytning" diskuterar och analyserar ledningsgruppen det aktuella kompetensbehovet inom försäljning och det leder till anpassningar i utbildningens innehåll. Ledningsgruppen använder sig även av uppföljningar och utvärderingar, som kursutvärderingar, för att utveckla utbildningen.

Utbildningens avhopp och examinationsgrad har diskuterats i ledningsgruppen och lett till åtgärder, men utbildningens effekt har inte redovisats eller diskuterats. Det framkom av myndighetens intervju att anordnaren inte har redovisat utbildningens effekt och arbetslivsrepresentanterna har därför inte varit medvetna om effekten och inte heller arbetat för att förbättra det resultatet.

Närvaron vid ledningsgruppens möten varierar från ledamot till ledamot, men är generellt sett låg. Fyra ledamöter har inte varit med ett enda möte i 2021 och medan andra ledamöter är närvarande ofta. Utbildningsanordnaren beskriver också svårigheter med att få engagemang i ledningsgruppen.

Myndighetens identifierade förbättringsområden

- Utbildningsanordnare behöver tillsammans med ledningsgruppen säkerställa att ledningsgruppens ledamöter är engagerade och deltar vid ledningsgruppens möten.
- Utbildningsanordnare behöver tillsammans med ledningsgruppen redovisa, diskutera och analysera utbildningens resultat och effekt för att kunna identifiera åtgärder som kan öka dessa.

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 beskrivning av utbildningens systematiska kvalitetsarbete och dokumentationen av ledningsgruppens arbete i form av protokoll visar tydligt hur det genomförs och leder till åtgärder.

Ledningsgruppens ledamöter är insatta i hur utbildningens systematiska kvalitetsarbete bedrivs och kan påverka dess inriktning, utformning och genomförande. De har till exempel ändrat utvärderingsfrågorna kring kränkande behandling så att det inte går att svara på dessa frågor utan att motivera sitt svar.

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.

Befogenheterna och ansvarsfördelningen i utbildningens genomförande är tydliga och kända av berörda och utbildningsledaren har tillräckligt med tid, resurser och befogenhet

för att kunna genomföra utbildningen i enlighet med utbildningsplanen. Utbildningsledaren är ansvarig för en till utbildning men får stöd från både utbildningschefen och centrala stödfunktioner kring till exempel antagning, pedagogik och marknadsföring. Utbildningsadministrationen är systematisk och noggrant genomförd.

Det finns en övergripande planering för utbildningens genomförande som är tydlig och känd av berörda. Utbildningen använder en kombination av distans- och platsbunden undervisning. Anordnaren har haft problem med internetuppkopplingen på plats i Lund men har åtgärdat det genom att installera fiber. Den undervisande personalen ges förutsättningar att utföra sitt arbete, men det är utmanande för dem att hantera ett pedagogiskt upplägg som utgår ifrån både distans- och platsbunden undervisning. Utbildningens pedagogik beskrivs mer utförligt under kriteriet "Lärande".

Utbildningsanordnaren har rutiner för att identifiera studerande som har behov av olika former av stöd, som särskilt pedagogiskt stöd. Ett antal studerande i den aktiva omgången får extra stöd och det finns en teckenspråkstolk till en studerande.

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 behöver utvecklas för att ge de studerande bättre förutsättningar att nå utbildningens mål.

Utbildningsanordnaren har en pedagogisk handbok som beskriver anordnarens pedagogiska modell. Utbildarna och utbildningsledaren har regelbundet kontakt och möten om pedagogik, upplägget och den röda tråden. Utbildningen består av en kombination av föreläsningar, uppgifter, grupparbete och verklighetsbaserade uppgifter som till exempel att arbeta med fiktiva företag. Kursmålen ger en tydlig bild av vilka kunskaper, färdigheter och kompetenser den studerande ska uppnå och kursernas omfattning och genomförande är väl avvägt i förhållande till deras respektive innehåll och mål.

Utbildningen använder en kombination av distans- och platsbunden undervisning, där de studerande själva får välja om de vill vara på plats i Lund, vara uppkopplade på distans eller se de inspelade föreläsningarna i efterhand. De studerande och utbildarna beskriver i myndighetens intervjuer att de är över lag nöjda med denna "hybridmodellen" och de studerande är nöjda med pedagogiken enligt myndighetens enkät och anordnarens kursutvärderingar.

Samtidigt beskriver både anordnaren, lärarna och de studerande en del svårigheter och problem med den pedagogiska modellen under intervjuerna. Eftersom de studerande kan följa undervisningen i efterhand via inspelade lektioner är närvaron och engagemanget under lektionerna inte hög. Dessutom är det svårt för utbildarna att hantera studerande som sitter både på plats och på distans, som de studerande anger också. De studerande som sitter på plats får en uppmärksamhet av utbildarna som utbildarna inte kan återge på samma sätt till de som sitter på distans. Det leder till exempel till att de som sitter på distans inte alltid kan höra eller följa det som händer i klassrummet.

Eftersom utbildningen inte har särskilda förkunskapskrav finns det en variation av förkunskap och förväntningar inom studerandegruppen som är svårare att hantera för utbildarna under den valda hybridmodellen. Även om de studerande är nöjda med flexibiliteten som den pedagogiska modellen ger, visar det sig svårt för utbildarna att hantera studerande med olika förkunskaper och förväntningar som sitter både i realtid på plats, i realtid på distans eller följer undervisningen på distans i efterhand.

Myndighetens identifierade förbättringsområden

- Anordnaren behöver säkerställa att utbildningens pedagogiska upplägg leder till ett större mått av interaktion mellan de studerande och ger de studerande lika förutsättningar att nå utbildningens mål.

Undervisande personal

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

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

Utbildningsledare är tillsammans med utbildningschefen ansvarig för rekrytering av undervisande personal. Vid introduktion av en ny utbildare går utbildningsledaren genom kursplanen och kursens upplägg. Alla kurser förutom en ges av två konsulter som har varit med i utbildningen länge och som även varit med och tagit fram upplägget.

Utbildarna har en relevant bakgrund och aktuell kännedom kring säljyrket och har förmågan att förmedla sina ämneskunskaper. Det framkom i myndighetens intervju att de använder sig av en kombination av pedagogiska metoder och verktyg i undervisningen. Det framgår även av myndighetens enkät och intervjuer att de studerande över lag är nöjda med utbildarnas ämnesmässiga och pedagogiska kompetens.

Utbildningsanordnaren erbjuder kompetensutveckling till utbildarna, och utbildarna berättar i myndighetens intervju att de nyligen har följt en kurs kring betygsättning och examination.

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.

Den omgången som startade utbildningen i augusti 2021 har inte haft en LIA-kurs än. Det går därför inte att bedöma om alla studerande i den nuvarande omgången får en LIA-plats. Enligt utbildningsanordnaren har några studerande i tidigare omgångar blivit av med sin plats strax innan kursstart på grund av uppsägningar under coronapandemin. Dessa studerande fick då alternativa uppgifter av anordnaren.

De studerande får information kring LIA och hur de söker en LIA-plats tidigt i utbildningen, vilket bekräftas av de studerande. En gång i veckan följer utbildningsledaren upp de studerande som inte fått en LIA-plats än och utbildningsledaren erbjuder stöd som att ge listor på LIA-platser och ge feedback på studerandes CV. Utbildningsanordnaren har även rutiner för att kommunikation med LIA-arbetsplatsen före, under och efter LIA-kursen som bekräftas av myndighetens enkät till LIA-handledarna.

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.

Utbildningen har två LIA-kurser på 60 respektive 70 Yh-poäng, som är förlagda i andra och fjärde terminen. I den första LIA-kursen ska den studerande få praktisk erfarenhet som säljare och med handledning kunna genomföra säljprocesser. I den andra kursen ska den studerande självständigt kunna genomföra arbetet som säljare och driva säljprocesser. LIA är en integrerad del av utbildningen och förlagda till lämpliga tidsperioder. Kursmålen ger en tydlig bild av vilka kunskaper, färdigheter och kompetenser den studerande ska uppnå under LIA-kursen.

Utbildningsledaren skickar information och en handledarhandbok till LIA-handledaren inför LIA-kursen. Under LIA-kursen har utbildningsledaren ett samtal med handledaren där de diskuterar LIA och den studerandes prestation i relation till kursmålen. Efter LIA-kursen får handledarna och de studerande en LIA-utvärdering. Eftersom de studerande

inte har haft en LIA-kurs än går det inte att bedöma hur de studerande ser på det innehållsliga sambandet mellan LIA-kurserna och utbildningens övriga kurser samt hur de studerande har upplevt LIA-kurserna.

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.

LIA-handledarna förbereds för sitt uppdrag genom att få information och en handledarhandbok från utbildningsledaren inför LIA-kursen som bekräftats av myndighetens enkät till LIA-handledarna. Utbildningsanordnaren följer upp handledningens kvalitet genom att ha kontakt med de studerande och LIA-handledarna under LIA-kursen. Det finns en bedömningsmall för LIA-handledarna som utgår ifrån kursmålen och som används som ett bedömningsunderlag av utbildningsledaren.

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.

Det finns en tydlig beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet som omfattar utbildningens alla delar och genomförs i återkommande faser av planering, genomförande, utvärdering och förbättring. Kvalitetsarbetet består av kurs- och terminsutvärderingar, informell kontakt med de studerande, en utvärdering av värdegrundsarbetet och nyckeltal som examensgrad och avhopp. Utvärderingarna leder till åtgärder, som att en föreläsare har bytts ut efter dåliga kursutvärderingar av två klasser. Utvärderingar återkopplas till både ledningsgruppen, utbildarna och de studerande.

Det finns regelbundna möten mellan utbildningschefen och utbildningsledaren kring utbildningens kvalitet och kvalitetsarbete. Anordnaren har även infört en årlig kvalitetssammanställning som delas och diskuterats i ledningsgruppen. Kvalitetssammanställningen består av information och analys kring utbildningens nyckeltal och utvecklingsområden och beskriver utbildningens examensgrad, kursutvärderingar och avhopp, även i en historisk kontext. Det kvalitetsarbetet har lett till en insats av anordnaren tillsammans med ledningsgruppen för att förbättra genomströmningen i utbildningen. De har analyserat och kommit fram till att en del studerande inte hade rätt förväntningar, vilket ledde till en del avhopp i början av utbildningen. Anordnaren har tillsammans med ledningsgruppen anpassat urvalstestet och förbättrat informationen i början av utbildningen. Det har lett till att inget avhopp har skett i första terminen i den nuvarande omgången.

Den årliga kvalitetssammanställning som delas med ledningsgruppen omfattar dock ingen information kring effekt i utbildningen. Anordnaren har dessa siffror, men använder inte dem systematiskt som underlag i kvalitetsarbetet. Anordnaren har inte diskuterat eller analyserat utbildningens effekt, varken i ledningsgruppen eller internt. Ett förbättringsområde kring detta har identifierats under kriteriet "Ledningsgruppens arbete".

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.

Utbildningen har en dokumenterad värdegrund som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen. Likabehandlingsplanen beskriver bland annat anordnarens främjande och förebyggande arbete och åtgärder och vilka rutiner som finns om diskriminering eller kränkande behandling skulle ske. Utbildningsanordnaren säkerställer att värdegrunden är förankrad hos alla inblandade i utbildningen genom att gå genom likabehandlingsplanen med utbildarna och de studerande och utvärdera värdegrundsarbetet. Det bekräftas av utbildarna och de studerande i myndighetens intervjuer och enkät. Könsfördelningen är jämn både i branschen och utbildningen.

Kvalitetsgranskningen har genomförts av utredarna Lotte van Ark och Fabian Zäll.