

## Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildning: Online merchandiser  
Utbildningsanordnare: Sälj & Marknadshögskolan i Sverige AB  
Studieort: Göteborg

### Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en fördjupad kvalitetsgranskning av utbildningen Online merchandiser.

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.

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

I arbetet med kvalitetsgranskningen har vi använt följande underlag:

- dokument i Myndigheten för yrkeshögskolans diarium och andra databaser
- material som utbildningsanordnaren har sänt in
- svar från en enkät till de studerande
- svar från en enkät till LIA-handledare
- underlag från utredarnas intervjuer med olika parter i utbildningen.

### Bedömning av utbildningens kvalitet

Här följer myndighetens bedömning av hur väl den uppfyller vart och ett av de tolv kvalitetskriterier som granskningen utgår från. I de fall myndigheten identifierat förbättringsområden eller goda exempel anges de för respektive kvalitetskriterium. För de förbättringsområden som vi bedömer är avgörande för att utbildningen ska uppfylla kvalitetskriteriet i hög grad använder vi begreppet **behöver**. För övriga förbättringsområden använder vi begreppet **bör**.

## Ledningsgruppens sammansättning

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

Ledningsgruppen består av ledamöter från organisationer som både företräder arbetslivet och anställer studerande från utbildningen. De är engagerade och har god kunskap om såväl yrkesområdet som behovet av kompetensen. Ledningsgruppen ansvarar för fyra utbildningar med olika säljinriktningar.

## Arbetslivsanknytning

|                                                                                               |                   |                   |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Kriterium: Ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar | Det finns brister | Behöver utvecklas | <b>Uppfyller i hög grad</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|

Genom att samtliga arbetslivsrepresentanter i ledningsgruppen är delaktiga i flera olika moment i utbildningen, så som att erbjuda studiebesök, besöka skolan och gästföreläsa för klassen, bidrar de till att ge utbildningen en stark arbetslivsanknytning. De genomförde nyligen en paneldiskussion för anordnarens utbildningar inom området där de studerande fick möjlighet till ökad inblick i branschen.

Ledningsgruppen är också aktiva i att säkerställa att utbildningens innehåll är relevant och aktuellt, bland annat genom att återkommande se över kursplanerna.

### Goda exempel

- På initiativ från ledningsgrupp och utbildningsanordnare ordnades under hösten en paneldiskussion för anordnarens säljutbildningar. Förberedda frågor om branschen och arbetslivet ställdes till ledningsgruppens deltagande representanter. Studerande från ledningsgruppens fyra utbildningar bjöds in att ta del av diskussionen och att ställa frågor till ledningsgruppens deltagare. De involverade beskriver att det var ett mycket bra sätt för ökade kontakter och kännedom om aktuellt arbetsliv och relevanta företag.

## Ledningsgruppens arbete

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

Ledningsgruppen fastställer årligen en tydlig arbetsordning för sitt arbete. Möten genomförs, som ett medvetet val oftast på plats, med god närvaro. Frågor av mer administrativ karaktär förbereds och hanteras effektivt så att ledningsgruppens möten kan fokusera på frågor som kräver diskussion och analys. Utbildningens genomströmning, resultat och effekt diskuteras och följs upp och vid behov föreslår de åtgärder för förbättring.

## Ledningsgruppens roll i kvalitetsarbetet

|                                                                              |                   |                   |                             |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Kriterium: Ledningsgruppen ser till att systematiskt kvalitetsarbete bedrivs | Det finns brister | Behöver utvecklas | <b>Uppfyller i hög grad</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|

Ledningsgruppen är väl insatt i det systematiska kvalitetsarbetet. Tillsammans med utbildningsanordnaren har de formulerat en tydlig målsättning rörande utbildningens bidrag till deras rekryteringsbas, mål som regelbundet följs upp. Ledningsgruppens mötesprotokoll visar på ett bra sätt hur detta genomförs.

## Organisation och resurser

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

Utbildningsanordnaren tilldelar tillräckliga resurser till utbildningen och har en organisation som gör att utbildningen fungerar väl. Utbildningen planeras med god framförhållning vilket ger goda förutsättningar för studerande, undervisande personal och gästföreläsare. Utbildningsledaren har kontinuerlig kommunikation och kontakt med alla inblandade i utbildningen såväl studerande och undervisande personal som arbetslivsrepresentanter. Detta på ett sätt som främjar utbildningens goda genomförande.

## Pedagogisk planering och genomförande

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

Det pedagogiska upplägget i utbildningen är välfungerande och tydligt för de involverade. Det innehåller såväl teori, färdighetsträning som reflektion men kan i sitt genomförande till stor del bestämmas av de undervisande personerna. Kurserna läses oftast en i taget. För att undvika glapp och koppla kurserna till varandra har ett "röda-tråden-dokument" skapats. Detta fylls gemensamt i av utbildningsledaren och berörda utbildare. Utbildarna upplever att det är värdefullt och stärker helheten i utbildningen. De flesta studerande deltar i utbildningens föreläsningar men detta kan förbättras liksom utbildningens intensitet. Flera studerande indikerar att utbildningen inte motsvarar heltidsstudier.

## Förbättringsområde

- Utbildningsanordnaren bör utvärdera kursernas omfattning då flera studerande indikerar att utbildningen periodvis inte motsvarar heltidsstudier.

## Undervisande personal

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

Utbildningsanordnaren har väl fungerande rutiner för att säkerställa att de som undervisar har god och relevant yrkeserfarenhet från området de undervisar i. Utbildningsanordnaren ser också till att undervisande personal får stöd i det pedagogiska genomförandet och att de erbjuds kompetensutveckling. I den enkät som de studerande svarat på inför granskningen värderar de utbildarnas kunskaper och pedagogiska förmåga högt.

## Samverkan med LIA-platserna

|                                                                            |                   |                   |                             |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Kriterium: Utbildningsanordnaren har god samverkan med LIA-arbetsplatserna | Det finns brister | Behöver utvecklas | <b>Uppfyller i hög grad</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|

Utbildningsanordnaren har ett etablerat kontaktnät för LIA. Inte minst företagen som är representerade i utbildningens ledningsgrupp bidrar med flera LIA-platser. Utbildningsanordnaren har även en branschdag, för utbildningarna inom området, varje höst där de studerande har möjlighet att knyta kontakter för att hitta LIA-plats. Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för kontakt med LIA-platsen och LIA-handledaren innan, under och efter LIA. De studerande informeras om LIA-processen genom schemalagda lektioner tidigt i utbildningen.

## LIA:s funktion i utbildningen

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

Utbildningens LIA-kurser är väl integrerade i utbildningen och de är förlagda under utbildningens andra år. De studerande ges möjlighet att tillämpa de kunskaper som de tillgodogjort sig under skolförlagda kurser. Utbildningsledaren kontrollerar att LIA-platsen är lämplig och att den erbjuder relevanta arbetsuppgifter för att ge progression i den studerandes lärande.

## LIA-handledning

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

Utbildningsanordnaren har väl fungerande rutiner för hur LIA-handledare förbereds för sitt uppdrag. Anordnaren följer upp handledningens kvalitet under LIA-kursen, bland annat genom att ha kontinuerlig kontakt med LIA-arbetsplatserna.

## Kvalitetsarbete

|                                                                    |                   |                   |                             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Kriterium: Det finns ett väl fungerande system för kvalitetsarbete | Det finns brister | Behöver utvecklas | <b>Uppfyller i hög grad</b> |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|

Utbildningsanordnaren har en väl utvecklad struktur för kvalitetsarbete som tillämpas i utbildningen. Kvalitetsarbetet möjliggör bland annat jämförelser mellan utbildningar och lärande inom organisationen. I längre kurser håller utbildningsledaren så kallad brytpunktsdiskussion med de studerande för att fånga deras åsikt och möjliga förbättringar under pågående kurs. Uppgifter från utvärderingar och uppföljning i utbildningen analyseras och ligger till grund för att åtgärda brister och utveckla utbildningen långsiktigt.

## Jämställdhets- och värdegrundsarbete

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

Utbildningsanordnaren beskriver sin värdegrund i dokumentet "Likabehandlingsplan och plan mot kränkande behandling". Dokumentet ses över och fastställs årligen. Planen och dokumentet är tydligt och har information om vilka som ska kontaktas vid en eventuell incident.

Yrkesrollen liksom utbildningen har fler kvinnor än män även om andelen män i utbildningen har ökat något över tid. Inför kommande urval har utbildningsanordnaren sett över och justerat urvalstesterna för att eliminera risken för att manliga sökande missgynnas. Målet är att uppnå en jämnare könsfördelning bland de studerande.

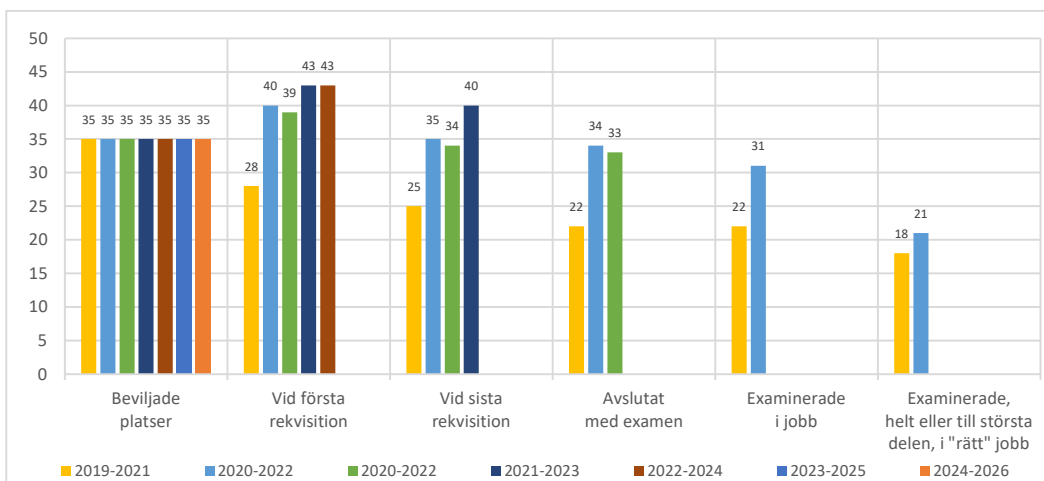
## Om utbildningen och kvalitetsgranskningen

### Fakta om utbildningen

|                                                                                                     |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Antal Yh-poäng                                                                                      | 400 Yhp       |
| Studieform                                                                                          | Bunden        |
| Studietakt                                                                                          | Heltid (100%) |
| Utbildningens ledningsgrupp ansvarar för fyra säljinriktade utbildningar hos utbildningsanordnaren. |               |
| Utbildningen hade sin första start 2019                                                             |               |

### Utbildningens genomströmning och resultat

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



## Kompletterande information om underlag i kvalitetsgranskningen

Utredarna har vid besök den 1 mars intervjuat:

| Namn                                                                                                                                                                                                  | Organisation                 | Kategori          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| Emma Olau                                                                                                                                                                                             | Sälj- och Marknadshögskolan  | Anordnare         |
| Matilda Helsén                                                                                                                                                                                        | Sälj- och Marknadshögskolan  | Utbildningsledare |
| Tina Pavic                                                                                                                                                                                            | Folkspel AB                  | Arbetsliv         |
| Victor Carlsson                                                                                                                                                                                       | Be Better Online             | Arbetsliv         |
| Amanda Vitalis                                                                                                                                                                                        | Jollyroom                    | Arbetsliv         |
| Zandra Sjöberg                                                                                                                                                                                        | Webmind                      | Arbetsliv         |
| Margarethe Fasnacht                                                                                                                                                                                   | Företagsutbildning i Väst AB | Utbildare         |
| Patrik Stenberg                                                                                                                                                                                       | Go!Sales AB                  | Utbildare         |
| Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i augusti 2021 och augusti 2022. Elva studerande deltog, däribland två studeranderepresentanter i ledningsgruppen. |                              |                   |
| 18 studerande (49%) som startade utbildningen 2021 och 29 studerande (72%) som startade utbildningen 2022 har besvarat MYH:s enkät                                                                    |                              |                   |
| I samband med granskningen har 12 LIA-handledare besvarat vår enkät.                                                                                                                                  |                              |                   |