

Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildning: Key Account manager
Utbildningsanordnare: Sälj & Marknadshögskolan
Studieort: Solna

Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en fördjupad kvalitetsgranskning av utbildningen Key Account manager.

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	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppens arbetslivsrepresentanter har tillsammans god kunskap om yrkesområdet, de krav som ställs på yrkesrollen samt kännedom om behovet av kompetensen både lokalt och nationellt. Några av företagen har även anställt från utbildningen.

Arbetslivsanknytning

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

Ledningsgruppen har reellt inflytande över utbildningen och påverkar dess mål och innehåll. Den har bland annat medverkat till ökat fokus på Excelkunskaper i utbildningen.

Utbildningen Key Account manager är en utbildning som bygger på tidigare säljfareheter. De flesta studerande arbetar redan heltid inom säljområdet parallellt med utbildningen, vilket gör att de redan har en stark arbetslivsanknytning med koppling till yrkesrollen. För de studerande som i dagsläget saknar koppling till yrkesrollen är arbetslivsanknytningen svag då utbildningen saknar LIA-kurs och inga gästföreläsningar genomförts. Ett mentorsprogram är under uppbyggnad men ännu inte igång.

Förbättringsområde

- För att ge de studerande som saknar koppling till yrkesrollen möjlighet till nätverksbyggande och ökad kännedom om yrkesrollen, bör arbetslivsanknytningen i utbildningen stärkas.

Ledningsgruppens arbete

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

Ledamöterna i ledningsgruppen är aktiva och engagerade. De påverkar utbildningens upplägg och genomförande genom att agera på de frågeställningar som lyfts av studeranderepresentanterna vid mötestillfällena. De bidrar på ett värdefullt sätt till utbildningens utveckling bland annat genom kunskapsöverföring i ledningsgruppens återkommande temadiskussioner.

Utbildningen brottas med en hög andel avbrott. Någon djupare analys av orsaker till avbrotten sker inte trots ledningsgruppens resultatdialoger där utbildningens resultat och effekt diskuteras. Ledningsgruppen har dock tagit initiativ till en engagemangsgroup med uppgift att analysera likheter och skillnader mellan platsbunden och distansutbildning och hur engagemanget hos studerande kan öka. Engagemangsgruppens arbete är ännu inte påbörjat.

Förbättringsområde

- För att öka antalet studerande som fullföljer utbildningen och tar examen, bör ledningsgruppen tillsammans med anordnaren analysera studerandes avbrott, göra insatser och följa upp effekten av dem.

Goda exempel

- Ledningsgruppen har återkommande trendspaningar och temadiskussioner utifrån förutbestämda ämnen på sina ledningsgruppsmöten. Arbetslivets ledamöter får skicka in förslag på ämnen till utbildningsledaren som väljer för utbildningen intressanta diskussionsämnen och sätter upp det på dagordningen. På mötet diskuteras sedan frågorna utifrån ledamöternas erfarenheter. Detta bidrar på ett värdefullt sätt till kunskapsöverföring kring yrkesroll, bransch och trender samt främjar och fördjupar utvecklingsarbetet i utbildningen. Temadiskussionerna uppskattas både av anordnare och ledningsgrupp.

Ledningsgruppens roll i kvalitetsarbetet

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

Ledningsgruppen är väl insatt i utbildningens systematiska kvalitetsarbete. Anordnarens dokumentation kring ledningsgruppsarbetet är mycket tydlig och lösa trådar från föregående möte följs upp på kommande möte, vilket tydligt framgår av protokollen. Roller och ansvar i kvalitetsarbetet fördelas väl mellan ledningsgruppen och utbildningsanordnaren. Anordnaren har formulerade kvalitetsmål som ledningsgruppen delvis känner till.

Förbättringsområde

- För att säkerställa arbetslivets kompetensförsörjning av yrkesrollen bör ledningsgruppen se till så det finns former för att följa upp och vid behov öka antalet studerande som tar examen.

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
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

De praktiska förutsättningarna för genomförandet av utbildningen fungerar väl, både gällande planering och den dagliga ledningen av utbildningen. Information och kommunikation är tydlig och anordnaren tillhandahåller de programvaror som de studerande behöver för att tillgodogöra sig undervisningen och nå utbildningens mål.

Vi bedömer dock att storleken på studerandegruppen vid distansundervisningen kan påverka utbildarnas förutsättningar att stödja de studerandes inlärnin negativt. Det finns en tidsmässig utmaning i att undervisa, handleda, fånga upp eventuellt behov av stöd/anpassning och möjlighet att ge individuell återkoppling till de studerande inom rimlig tid i så stora studerandegrupper. Återkopplingen kan ibland dröja eller vara knapphändig.

Förbättringsområde

- Anordnaren bör säkerställa att den undervisande personalen har tillräckliga resurser att stötta samtliga studerande mot utbildningens mål, fånga upp studerande i behov av stöd samt ge konstruktiv återkoppling inom rimlig tid.

Pedagogisk planering och genomförande

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

Distansundervisningen är gemensam för anordnarens Key Account Manager utbildningar i Stockholm och Göteborg och bedöms över lag fungera bra med en tydlig röd tråd mellan kurserna.

Studerande berättar att det oftast bara är ett tjugotal studerande som deltar i undervisningen i realtid och att två orter då är en förutsättning för att få bra diskussioner i smågrupper. Övriga studerande tar del av inspelade föreläsningar i efterhand och missar därigenom möjligheten till diskussion men får ändå bra möjligheter att interagera med varandra då grupparbeten genomförs i flera kurser.

De studerande är nöjda med utbildarnas ämneskunskaper och pedagogiska förmåga. Undervisningen blandar teori med diskussioner och grupparbeten, vilket ger de studerande goda möjligheter 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
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildare som anlitats i utbildningen är mestadels återkommande konsulter som har god ämneskompetens och god pedagogisk förmåga. Utbildningsledaren rekryterar nya utbildare från anordnarens utbildarbank och följer en tydlig process vid introduktionen. Utbildarna erbjuds att ta del av kompetensutveckling i det digitala introduktionspaketet samt stöd inom pedagogik, metodik, feedback och digital teknik. Just nu diskuteras flipped classroom och hur det kan användas i utbildningen. Vid granskningen och även i ledningsgruppens protokoll framkommer viss osäkerhet kring hur individuella betyg säkerställs i grupparbeten. Utbildarnas kännedom om de studerande på individnivå är generellt låg då merparten väljer att inte interagera med utbildarna vid föreläsningarna utan tar del av undervisningen genom inspelat material. Vi bedömer därför att det är extra viktigt att fånga individens bidrag till gruppens arbete för att säkerställa att samtliga har de kunskaper arbetslivet kräver.

Förbättringsområde

- För att säkerställa att varje studerande har de kunskaper, färdigheter och kompetenser som arbetslivet efterfrågar, bör utbildningsanordnaren se över hur kunskapskontroller genomförs i respektive kurs och säkerställa möjlighet till individuell bedömning.

Samverkan med LIA-platserna

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

Utbildningen saknar LIA-kurs.

LIA:s funktion i utbildningen

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

Utbildningen saknar LIA-kurs.

LIA-handledning

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

Utbildningen saknar LIA-kurs.

Kvalitetsarbete

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

Anordnaren har en tydlig beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet. Roller och ansvar i kvalitetsarbetet fördelas väl mellan ledningsgruppen och utbildningsanordnaren och ledningsgruppens arbete är väldokumenterat och transparent. Anordnaren genomför kursutvärderingar efter varje kurs. Svarsfrekvensen är dock låg, men vägs upp av att utbildningsledaren loggar in vid varje föreläsningstillfälle och där har möjlighet att fånga upp eventuella signaler från klasserna.

Man kan i protokollen tydligt följa hur ledningsgruppen arbetar med utbildningens utveckling och hur det leder till resultat. Vidare tar ledningsgruppen del av avbrottsstatistik och diskuterar och analyserar utbildningens resultat och effekt. En djupare analys av orsaken till avbrott saknas dock, liksom dokumenterade åtgärder i syfte att öka antalet studerande som fullföljer utbildningen och tar examen. Detta avhandlas i kriteriet Ledningsgruppens arbete.

Jämställdhets- och värdegrundsarbete

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

Likabehandlingsarbetet i utbildningen fungerar väl. Anordnaren har en omfattande likabehandlingsplan där det framgår vem man ska kontakta om något händer och budskapet upprepas även i samtliga kursenkäter. Likabehandlingsplanen synliggörs för både studerande och utbildare och följs upp i utvärderingar.

Anordnaren arbetar på ett bra sätt med breddad rekrytering. Könsfördelningen i utbildningen är jämn, även över tid. Anordnaren strävar efter balans mellan antalet män och kvinnor såväl i studerandegruppen, som i ledningsgrupp, bland utbildarna och de som leder utbildningen.

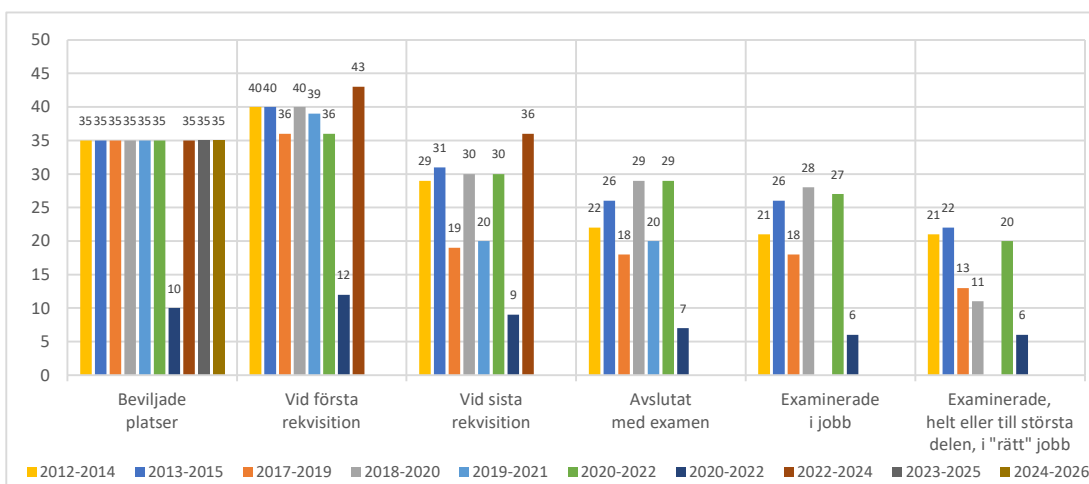
Om utbildningen och kvalitetsgranskningen

Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	200
Studieform	Distans
Studietakt	50%
Utbildningens tidigare utbildningsnummer	200514420, 200932540, 201146150, 201615510

Utbildningens genomströmning och resultat

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



För omgången med examen 2021 har myndigheten inte efterfrågat att anordnaren ska göra någon uppföljning av de studerandes etablering på arbetsmarknaden.

Kompletterande information om underlag i kvalitetsgranskningen

Utredarna har per distans den 7 juni 2023 intervjuat:

Namn	Organisation	Kategori
Emilia Perkman	Sälj & Marknadshögskolan	Utbildningsledare
Thobias Torstensson	Sälj & Marknadshögskolan	Anordnare
Eva Højman	Konsult	Utbildare
Ann Westergren Ekstedt	Konsult	Utbildare
Sara Svärd	Svensk Handel	Arbetsliv
Kristofer Blixt	Made for Sales	Arbetsliv
Erik Asker	Gibon	Arbetsliv
Sara Svärd	Svensk Handel	Arbetsliv
Elin Svensson	The Kindly Comany	Arbetsliv
Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i augusti 2022. 2 studerande deltog, som båda var studeranderepresentanter i ledningsgruppen.		
12 studerande (38%) som startade utbildningen 2022 har besvarat MYH:s enkät		