

Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildning: Account manager digital solutions
Utbildningsanordnare: IHM Business School AB
Studieort: Malmö

Bakgrund

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

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

Arbetslivsrepresentanterna i ledningsgruppen representerar relevanta företag som rekryterar personer med den kompetens som utbildningen genererar. Företagen arbetar med försäljning av digitala produkter och tjänster eller bemanning inom området. Ledamöterna har lång säljerfarenhet och flertalet har ledande roller så som VD eller försäljningschef. De har alla god kunskap om yrkesrollen och om det kompetensbehov som finns i regionen.

Arbetslivsanknytning

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

Utbildningen har stark koppling till arbetslivet. Ledningsgruppens företag bidrar på ett bra sätt genom att till exempel delta på skolans näringslivsdagar, ge gästföreläsningar och genom att återkommande erbjuda LIA-platser. Ledningsgruppen arbetar aktivt med att anpassa utbildningen så att den motsvarar arbetslivets krav och behov. Ur protokollet framgår att kursernas innehåll regelbundet diskuteras och vid behov revideras.

Ledningsgruppens arbete

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

Ledningsgruppens ledamöter är väl insatta i utbildningens upplägg och genomförande. De känner alla till vilket ansvar och befogenheter de har. Vid varje möte presenterar utbildningsledaren ett tydligt underlag över de pågående omgångarnas kursutvärderingar, resultat och utbildningens genomströmning. Även söktryck och sökmönster analyseras. Siffrorna jämförs med tidigare omgångar för att tidigt kunna identifiera om det går att se någon trend. Underlaget ger ledningsgruppen goda förutsättningar att följa upp och att utveckla utbildningens kvalitet samt säkerställa att den motsvarar arbetslivets behov.

Ledningsgruppens roll i kvalitetsarbetet

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

Det finns väl fungerande rutiner för utbildningens systematiska kvalitetsarbete. Ledningsgruppen har god insyn i hur utbildningsanordnaren genomför utbildningen och kan vid behov påverka inriktningen. Både underlag, diskussioner och beslut från gruppens möten dokumenteras på ett bra sätt. Dock framgår det av kvalitetsgranskningen att förväntningarna kring vad utbildningen leder till, och vilken typ av arbetsuppgifter som kan bli aktuella, varierar stort bland de studerande. Detta kan leda till att studerande avbryter sina studier så att antalet examinerade minskar, och därmed riskerar utbildningens effekt som kompetensförsörjare i branschen att sjunka.

Förbättringsområde

- För att höja utbildningens effekt som kompetensförsörjare till branschen bör ledningsgruppen formulera en målbild kring vad man vill uppnå med utbildningen. En målbild som även tydliggörs för de studerande.

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 ger de studerande goda förutsättningar att nå utbildningens mål. Planeringen är tydlig likaså kommunikationen med de studerande. De två utbildningsledarna har ansvaret för den dagliga ledningen för respektive omgång. Vidare ges den undervisande personalen goda förutsättningar att genomföra sitt arbete och stödja de studerandes inläring. Lokalerna är väl anpassade och förutom större lektionssalar finns god tillgång till grupp- och studierum för de studerande.

Pedagogisk planering och genomförande

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

Utbildningens upplägg ger de studerande goda förutsättningar att nå målen. All undervisning sker på plats. Undervisande personal erbjuder förutom rena föreläsningar även moment som förutsätter att de studerande deltar aktivt. Det kan vara träning i att göra en muntlig presentation inför en grupp eller simulerade säljsamtal i form av enklare rollspel. Färdigheter som enligt ledningsgruppen är centrala för yrkesrollen. De flesta kurser omfattar också grupparbeten. I klassen som startade i augusti 2023 har de studerandes närvaro i vissa kurser varit så låg att praktiska moment varit svåra att genomföra.

Förbättringsområde

- För att praktiska moment och träning av färdigheter i större omfattning ska kunna genomföras under realistiska former och på ett pedagogiskt sätt, bör utbildningsanordnaren fortsätta verka för att de studerandes närvaro på lektionerna höjs.

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

Den undervisande personalen har god kännedom om yrkesområdet och hög ämnesmässig kompetens. De strukturerar på ett ändamålsenligt sätt undervisningen utifrån utbildningsanordnarens rutiner och pedagogiska modell. De är tillgängliga för frågor och stöd, både i klassrummet och för kommunikation via lärplattformen. Utbildningsanordnaren ger den undervisande personalen goda förutsättningar vilket bidragit till att flera av dem återkommande undervisat i utbildningen. Utbildningsanordnaren har ändamålsenliga rutiner för att introducera ny undervisande personal, och har metoder för att fånga upp och vid behov genomföra åtgärder om problem skulle uppstå kring undervisningen. Utbildande personal får vid behov stöd i det pedagogiska genomförandet från utbildningsledaren.

Samverkan med LIA-platserna

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

Utbildningsanordnaren har ett stort nätverk med arbetsgivare i regionen som kan tillhandahålla LIA-plats. Varje termin bjuder anordnaren in ett flertal företag till en näringslivsdag där de studerande ges ett bra tillfälle att skapa kontakter. Även ledningsgruppen är involverad och erbjuder LIA-platser. Utbildningsledaren lägger också kontinuerligt upp aktuella "LIA-platsannonser" på LIA-portalerna. Anordnaren har tydliga rutiner för att säkra att LIA-platserna är relevanta. Som en del i att säkra att LIA-platserna är relevanta och kvalificerade presenterar utbildningsledaren listan över LIA-företag för ledningsgruppen. LIA-handledaren och den studerande upprättar en handlingsplan, vilken ligger till grund för det LIA-avtal som utbildningsledaren fastställer innan LIA påbörjas. Anordnaren har en tydlig struktur för samverkan med LIA-platser före, under och efter LIA-kurserna.

LIA:s funktion i utbildningen

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

Utbildningens två LIA-kurser är väl integrerade i utbildningen. Den detaljerade handlingsplanen konkretiserar kursens innehåll och mål på ett sätt som de studerande uppskattar. LIA-kursernas mål visar en tydlig progression och bidrar på ett tydligt sätt till de studerandes förutsättningar att nå utbildningens mål.

LIA-handledning

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

Anordnaren har tydliga rutiner för hur LIA-handledare förbereds för sitt uppdrag och de LIA-handledare som besvarat myndighetens enkät bekräftar att förberedelserna fungerat väl.

Anordnaren har även tydliga rutiner för att följa upp LIA-handledningens kvalitet. Ett par veckor in i varje LIA-kurs finns en schemalagd träff på skolan, vilket ger en bra möjlighet för både studerande och utbildningsledaren att säkerställa att alla arbetar med relevanta uppgifter. Utbildningsledaren genomför också ett trepartssamtal med varje studerande och handledare i mitten av respektive LIA.

Kvalitetsarbete

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

Anordnaren har ett väl fungerande kvalitetsarbete som omfattar hela utbildningen och som är ändamålsenligt för att säkerställa utbildningens kvalitet och utveckla dess innehåll och genomförande. Kvalitetsarbetet genomförs i återkommande faser enligt ett årshjul och med tydlig ansvarsfördelning.

Det finns flera exempel på hur utbildningen har förändrats och utvecklats baserat på kursutvärderingar och mätningar efter analyser genomförda tillsammans med ledningsgruppen.

Det finns en tydlig dokumentation av kvalitetsarbetet genom ledningsgruppens protokoll, där även analys av utbildningens samlade resultat effekt framgår.

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

Anordnaren har väl fungerande rutiner för att informera om och följa upp att de som verkar i utbildningen följer anordnarens värdegrund och att ingen utsätts för diskriminering eller kränkningar. I likabehandlingsplanen finns en tydlig åtgärdsstrappa med konkreta direktiv om vem som ska göra vad i händelse av en anmäld incident. Jämställdhetsfrågor diskuteras i ledningsgruppen och könsfördelningen i respektive omgång följs upp. Det råder dock jämn könsfördelning både bland studerande, lärare och i ledningsgruppen.

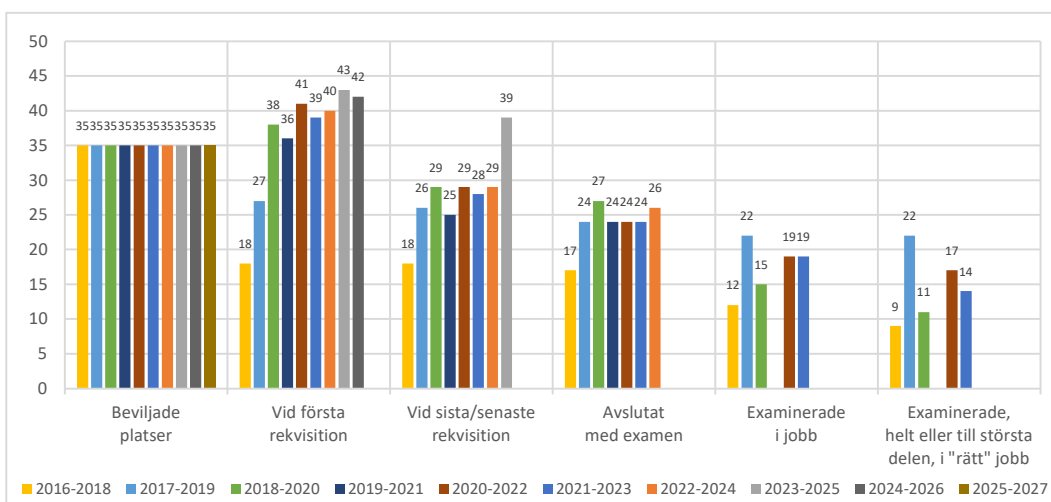
Om utbildningen och kvalitetsgranskningen

Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	400
Studieform	Bunden
Studietakt	100%
Årliga starter sedan 2016	
Utbildningsanordnaren bedriver samma utbildning i Göteborg (YH00108)	

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 (mörkblå staplar) har myndigheten inte efterfrågat att anordnaren ska göra någon uppföljning av de studerandes etablering på arbetsmarknaden.

Kompletterande information om underlag i kvalitetsgranskningen

Utredarna har vid besök hos IHM, den 24 september 2024 intervjuat:

Namn	Organisation	Kategori
Ilvana Hodzic	IHM Business School AB	Utbildningsledare, 2024-klassen
Thomas Carlsson	IHM Business School AB	Utbildningsledare, 2023-klassen
Maria Dagermo	Kvalitetschef, IHM Business School AB	Anordnare
Cecilia Cederwald	Utbildningschef, IHM Business School AB	Anordnare
Nils Pärletun	Consafe logistics	Arbetsliv
Linus Nilsson	Telavox	Arbetsliv
Mattias Carlsson	GetAccept	Arbetsliv
Anna Ulfsparre	Konsult	Utbildare
Susanne Israelsson	Konsult	Utbildare
Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i augusti 2023. 30 studerande deltog, däribland studeranderepresentanten i ledningsgruppen.		
21 studerande (54%) som startade utbildningen 2023 har besvarat MYH:s enkät.		
I samband med granskningen har fem LIA-handledare besvarat vår enkät.		